



HomeEquity
Bank™

CODE POUR LES AÎNÉS DE L'ABC

Rapport annuel de la Banque HomeEquity

2025



Donner aux Canadiens de 55 ans et plus les moyens de vivre leur retraite comme ils le souhaitent

Message de notre président et chef de la direction



Les Canadiens redéfinissent ce que signifie avancer en âge : ils vivent plus longtemps et en meilleure santé, tout en devant composer avec la hausse du coût de la vie, l'évolution de leurs besoins à la retraite et des risques financiers de plus en plus complexes.

Au cours de la dernière année, le secteur a continué de croître, un nombre grandissant de Canadiens voyant dans la valeur nette accumulée dans leur propriété une ressource qu'ils peuvent mettre à profit. »



Seule banque canadienne sous réglementation fédérale se consacrant exclusivement aux Canadiens de 55 ans et plus, la Banque HomeEquity joue un rôle important en aidant ses clients à conserver leur sécurité, leur confiance et leur autonomie à mesure qu'ils avancent en âge. À l'approche de son 40^e anniversaire, en 2026, la Banque HomeEquity continue de mettre en valeur les éléments qui la distinguent, soit sa mission, ses employés, son expertise et son orientation client exceptionnelle, qui lui permettent de maintenir son leadership dans le secteur des prêts hypothécaires inversés.

Au cours de la dernière année, la Banque a continué de consolider les bases qui favorisent une relation de confiance avec ses clients. Elle a notamment renforcé les mesures visant à protéger ses clients contre les préjudices financiers, resserré la gouvernance des données et des partenariats et accru sa vigilance à l'égard des risques émergents, comme la fraude facilitée par la technologie, afin que ses clients puissent prendre leurs décisions avec plus de confiance et de sérénité.

Nous accordons tout autant d'importance à l'écoute de nos clients et à la prestation d'un service personnalisé, réfléchi et attentionné. La Banque HomeEquity s'appuie sur une connaissance approfondie des besoins et des réalités concrètes de ses clients. Elle est ainsi à même d'aider les Canadiens à demeurer chez eux, dans le milieu de vie qu'ils aiment,

et à planifier les années à venir. Le dévouement, l'expertise et l'esprit de collaboration de l'équipe de la Banque HomeEquity, ainsi que son engagement indéfectible envers les Canadiens de 55 ans et plus, sont pour moi une grande source d'inspiration. Je mesure pleinement la responsabilité qui nous incombe de continuer à mériter la confiance que nos clients et nos partenaires accordent chaque jour à la Banque.

Ensemble, nous poursuivons notre travail à partir de ces bases solides, en faisant vivre les principes du Code pour les aînés, en renforçant les mesures de protection contre les risques émergents et en aidant un plus grand nombre de Canadiens à vieillir chez eux en toute confiance.

C'est un honneur pour moi de poursuivre ce travail important dans cette nouvelle étape, afin que la Banque HomeEquity demeure le partenaire financier de confiance par excellence des Canadiens qui souhaitent aborder les années à venir avec indépendance, dignité et confiance.

Au nom de toute l'équipe de la Banque HomeEquity, je vous remercie de votre confiance.



Yousry Bissada
Président et chef de la direction, la Banque HomeEquity

Aperçu du rapport annuel

À la Banque HomeEquity, la protection de nos clients est une responsabilité essentielle et fait partie intégrante de notre façon d'exercer nos activités. Au cours de la dernière année, nous avons continué de renforcer nos pratiques de gestion des risques afin que nos clients se sentent protégés, en confiance et bien accompagnés.

Une étape importante a été la mise sur pied de notre équipe chargée de la confiance des clients et de la prévention de la fraude, un groupe spécialisé qui s'emploie à repérer, à atténuer et à contrer de façon proactive les menaces en évolution, y compris les risques liés à la technologie, comme la fraude assistée par l'IA. Cette équipe nous permet de surveiller les risques émergents en temps réel et d'intervenir rapidement, de façon coordonnée, pour protéger nos clients contre les préjudices.

Nous avons également renforcé les mécanismes rigoureux de gouvernance qui s'appliquent à l'utilisation des données et des analyses ainsi qu'à la gestion de nos partenariats technologiques, afin que nos pratiques demeurent sécuritaires, transparentes et responsables. Une gouvernance solide et une surveillance proactive des risques sont essentielles pour préserver l'intégrité de nos activités et la confiance que nos clients nous accordent.

Pour l'avenir, notre priorité demeure claire. Nous continuerons de faire évoluer nos pratiques de gestion des risques, en nous imposant les normes les plus élevées d'intégrité, de diligence et de soin afin de protéger le bien-être financier des Canadiens de 55 ans et plus.

Je vous invite à prendre connaissance du rapport de cette année sur le Code pour les aînés, qui fait état des progrès réalisés et présente les mesures que nous avons prises pour protéger nos clients et renforcer la confiance à l'échelle de notre organisation.



Shyam Nagarajan

Chef de la gestion des risques, la Banque HomeEquity

Voici les sections du présent rapport annuel :

➤ Le Code pour les aînés en bref



➤ Les sept principes du Code pour les aînés



➤ Un mot de notre championne des aînés



➤ La concrétisation du Code pour les aînés à la Banque HomeEquity



➤ Autres initiatives entreprises dans le but de respecter, de concrétiser et de défendre l'esprit du Code pour les aînés



Le Code pour les aînés en bref

En juillet 2019, l'Association des banquiers canadiens (ABC) a publié son Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés, aussi appelé le Code des aînés. À titre de banque membre sous réglementation fédérale, la Banque HomeEquity appuie le Code pour les aînés et ses principes fondamentaux depuis son instauration.

Le Code pour les aînés a établi sept principes destinés aux banques afin de les guider dans leur offre de produits et services bancaires aux aînés canadiens, les personnes de plus de 60 ans, y compris dans la mise en œuvre de normes d'accessibilité pertinentes. En vertu du Code pour les aînés, chaque membre de l'ABC doit nommer, parmi les membres de sa direction, une personne chargée de défendre les intérêts des aînés. Yvonne Ziomecki-Fisher, directrice des clients, de la gestion de la marque et des conseils, exerce ce rôle de « championne des aînés » depuis l'instauration du Code pour les aînés.

La vision et la passion d'Yvonne continuent d'orienter notre travail à la Banque HomeEquity. Tout au long de 2025, Yvonne a fait progresser les intérêts des Canadiens âgés en menant d'importantes discussions sur les enjeux qui influent sur la sécurité financière à un âge plus avancé. Sous sa direction, nous avons porté une attention accrue aux besoins des femmes de 55 ans et plus, en mettant en lumière la façon dont elles redéfinissent leur autonomie financière et remettent en question les idées reçues quant aux personnes qui prennent les décisions financières.

À titre de banque, nous croyons que la sécurité financière est essentielle pour permettre aux Canadiens de 55 ans et plus de conserver leur indépendance, leur dignité et leur autonomie et de vivre cette étape de leur vie selon leurs aspirations. Le présent rapport nous donne l'occasion de vous faire part de certaines des initiatives que nous prenons chaque année pour respecter et même dépasser les sept principes du Code.

Les sept principes du Code pour les aînés

La Banque HomeEquity est résolue à respecter les 7 principes du Code :

- 01** Établir et mettre en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés à l'appui du Code.
- 02** Communiquer efficacement avec les aînés.
- 03** Offrir la bonne formation à nos employés et représentants qui interagissent avec les aînés.
- 04** Mettre à la disposition de nos employés et représentants qui interagissent avec les clients les ressources nécessaires afin de les aider à mieux comprendre les besoins bancaires des aînés.
- 05** S'efforcer d'atténuer les torts financiers que pourraient subir les aînés.
- 06** Tenir compte des données démographiques du marché et des besoins des Canadiens plus âgés lors de fermetures de succursales.
- 07** Communiquer publiquement les mesures prises pour appuyer les principes du Code.

Un mot de notre championne des aînés

Les Canadiens de 55 ans et plus redéfinissent aujourd'hui ce que signifie avancer en âge. Nombre d'entre eux mènent une vie active et autonome et s'ouvrent à de nouvelles possibilités, tout en devant composer avec des défis d'ordre structurel et émotionnel, comme se protéger contre la fraude, continuer d'habiter chez eux en toute sécurité, gérer des questions financières complexes et accéder à des soins de santé à domicile. Certaines personnes sont également confrontées à l'isolement social ou à des hypothèses intériorisées quant à ce qu'elles peuvent ou ne peuvent pas assumer en vieillissant. Cette année, nous nous sommes employés à tenir compte de ces réalités dans leur ensemble, en soutenant non seulement la sécurité financière des clients, mais aussi leur confiance, leur autonomie et leur capacité à nouer des liens significatifs.

En ma qualité de championne des aînés, je veille à ce que la Banque HomeEquity continue d'agir avec détermination pour répondre aux besoins particuliers des Canadiens de 55 ans et plus. Au cours de mes douze années à la Banque, dont sept à titre de championne des aînés, j'ai eu le privilège de travailler aux côtés d'une équipe dévouée qui sait non seulement écouter nos clients, mais aussi tirer des enseignements de ce qu'ils nous confient, afin de leur offrir des solutions personnalisées et utiles face aux défis qu'ils rencontrent. Alors que le secteur poursuit sa croissance et qu'un nombre croissant de Canadiens comprennent le potentiel des solutions de prêt hypothécaire inversé, la Banque HomeEquity continue de faire évoluer son approche pour protéger ses clients et l'ensemble des Canadiens de 55 ans et plus. Cette année témoigne des progrès importants réalisés dans le cadre de nos missions communes, qui consistent à aider les Canadiens de 55 ans et plus à vivre en sécurité, avec dignité et indépendance.

Notre nouveau partenariat avec MedicAlert, un organisme de confiance voué à la sécurité et au bien-être des Canadiens, a constitué une étape importante en 2025. Cette collaboration renforce notre engagement commun à protéger les Canadiens âgés et souligne l'importance de la sûreté et de la sécurité à mesure qu'ils avancent en âge. Jumelés à nos investissements continus dans la prévention de la fraude, ces efforts contribuent à mettre en place des mesures de protection pour préserver ce qui compte le plus. Au-delà de la protection, nous continuons d'outiller les Canadiens de 55 ans et plus en leur offrant les connaissances et les outils dont ils ont besoin pour assurer leur bien-être financier. Grâce à des initiatives complètes de littératie financière, nous aidons les Canadiens âgés à comprendre les options qui s'offrent à eux, à prendre des décisions éclairées et à envisager leur avenir financier avec confiance. Des voix crédibles et authentiques comme celles de Pattie Lovett-Reid, de Peter Mansbridge et de Kurt Browning ont continué de jouer un rôle central dans les échanges constructifs sur la possibilité de vivre cette étape de sa vie selon ses propres choix. Nous continuons également de défendre avec conviction le maintien à domicile, qui joue un rôle essentiel dans la préservation de l'indépendance et de la dignité.

L'écoute est au cœur de notre approche. Grâce aux précieux renseignements recueillis au moyen de nos programmes « Voix du client » et « Voix du partenaire », ainsi qu'aux témoignages de clients invités à prendre la parole à notre conférence annuelle des employés, nous avons continué d'approfondir notre compréhension des besoins réels des Canadiens de 55 ans et plus et d'élaborer des solutions qui y répondent. Nous contribuons ainsi à faire en sorte que la Banque HomeEquity demeure, pour les années à venir, le chef de file de confiance en matière de prêts hypothécaires inversés.

Les progrès que nous avons réalisés, et le travail qu'il nous reste à accomplir, me donnent beaucoup d'élan pour la suite. Ensemble, nous continuerons de défendre les intérêts des Canadiens de 55 ans et plus afin qu'ils puissent faire leurs propres choix, préserver leur dignité et aborder l'avenir avec confiance et sécurité.



Notre championne des aînés Yvonne Ziomecki-Fisher

Directrice des clients, de la gestion de la marque et des conseils, et championne des aînés

La concrétisation du Code pour les aînés à la Banque HomeEquity

01

Établir et mettre en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés à l'appui du Code

La Banque HomeEquity conçoit ses produits et ses services expressément pour aider les Canadiens de 55 ans et plus à se sentir en sécurité et en contrôle de leurs décisions. Nous procédons régulièrement à un examen et à une mise à jour de nos politiques et de notre approche en matière de communications afin de mieux répondre à leurs besoins et de veiller à ce que chaque client se sente reconnu, valorisé et compris.

Nos mesures comprennent :

- L'intégration des principes du Code pour les aînés dans le **cadre de gestion de la conformité réglementaire de la Banque**;
- La mise à jour de nos **solides politiques en matière de fraude** afin de gérer et d'atténuer les risques;
- La vérification du processus de gestion des plaintes et du centre de ressources pour les plaintes afin de garantir une résolution objective et équitable des cas;
- La création d'un **processus** de traitement des plaintes permettant de signaler les plaintes, de faire enquête à leur sujet et d'y remédier;
- La mise en œuvre d'une **formation annuelle obligatoire pour tous les employés interagissant avec le client** sur les ventes, le règlement dès le premier appel, la gestion des plaintes et le programme Héros CHIP;
- La réponse aux commentaires des clients sur les plateformes de tiers afin d'assurer la transparence, l'imputabilité et l'amélioration continue de l'expérience client;
- La simplification de notre processus **d'ajout de procuration** en réponse aux commentaires des clients, tout en assurant le maintien des normes les plus élevées en matière de gestion des risques.

Nouveau en 2025

Alors que le Centre antifraude du Canada fait état de pertes attribuables à la fraude totalisant plus de 700 millions de dollars, il n'a jamais été aussi nécessaire de redoubler de vigilance. En 2025, la Banque HomeEquity a créé son **équipe chargée de la confiance des clients et de la prévention de la fraude**, qui a pour mission de diriger et de renforcer les mesures opérationnelles visant à protéger les clients et la Banque. Son mandat consiste à détecter, à prévenir, à surveiller et à signaler les fraudes, à faire enquête à leur sujet et à lutter notamment contre la maltraitance envers les aînés.

La concrétisation du Code pour les aînés à la **Banque HomeEquity**

02

Communiquer efficacement avec les aînés

La confiance est le fondement de chacune de nos relations avec notre clientèle. Nos clients s'attendent à des communications claires et transparentes, et nous donnons à nos équipes les moyens de répondre à cette attente.

Nous prenons le temps de répondre aux questions, de veiller à ce que les clients se sentent à l'aise et bien informés, et de renforcer continuellement nos mesures d'accessibilité en tenant compte des commentaires reçus.

Les principales initiatives comprennent :

- Notre programme « **Voix du client** » permet de recueillir les commentaires et de traiter les questions relatives à l'expérience des clients avec célérité.
- Nous donnons à notre équipe une formation poussée pour communiquer avec les clients en personne et par téléphone, et nous ne tenons pas compte du temps d'appel dans l'évaluation du rendement du service à la clientèle.
- Notre **norme en matière d'examen et d'approbation des documents destinés aux consommateurs** veille à ce que toutes les communications de la Banque soient axées sur le client : claires, simples et honnêtes. Notre politique en matière de pratiques de vente, qui comprend un langage clair dans nos communications, permet à la Banque HomeEquity de s'assurer que ses communications sont axées sur le client tout en favorisant la compréhension de ses produits et services et en veillant au caractère approprié des produits.
- Les communications écrites, comme les formulaires de demande et les relevés annuels, sont disponibles en **gros caractères ou en braille** si un client les demande.
- Notre site Web est conforme aux **Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 de niveau AA** et nos employés sont formés pour aider les clients à naviguer sur le site lorsqu'ils ont besoin d'assistance.
- Depuis janvier 2022, les clients reçoivent de nouveaux relevés annuels remaniés et plus faciles à lire, car la Banque tient à s'assurer qu'ils comprennent bien la situation de leur prêt hypothécaire inversé.

Nouveau en 2025

À la Banque HomeEquity, nos clients sont au cœur de tout ce que nous faisons, et nous cherchons constamment de nouvelles façons de recueillir leurs commentaires et d'en faire profiter l'ensemble de l'organisation. Nous avons accueilli avec fierté plusieurs clients à notre conférence annuelle des employés, où ils ont pu prendre la parole et échanger directement avec nos employés. Ces échanges privilégiés avec les personnes que nous servons sont d'une grande valeur. Leur point de vue nous aide à garder notre travail bien ancré dans la réalité des propriétaires canadiens de 55 ans et plus.

La concrétisation du Code pour les aînés à la Banque HomeEquity

03

Offrir la bonne formation à nos employés et représentants qui interagissent avec les aînés

Les nouveaux membres de l'équipe doivent suivre une formation initiale puis, consécutivement, une formation annuelle de rafraîchissement. Cette formation porte sur les politiques en matière de fraude, les protocoles de traitement des plaintes relatives aux incidents, la protection des renseignements personnels des clients et le Code pour les aînés. Une bonne compréhension du Code pour les aînés et de ses principes fondamentaux contribue à créer un sentiment d'utilité commun et permet aux membres de l'équipe de constater l'incidence réelle de leur travail au quotidien.

Les nouveaux employés doivent, de plus, suivre une formation obligatoire sur le programme Héros CHIP dans les 60 jours suivant leur embauche afin d'acquérir les compétences nécessaires pour servir efficacement nos clients. Cette formation touche notamment les sujets suivants :

- **Bien comprendre les principes du Code des aînés;**
- **La marche à suivre en cas de procuration;**
- Comment repérer les cas d'exploitation financière et les signes d'escroquerie;
- Quand et comment transmettre un dossier à l'échelon supérieur lorsqu'on suspecte un cas d'exploitation financière ou une escroquerie;
- Comment communiquer efficacement avec notre clientèle de 55 ans et plus.

En plus de la formation de base sur la conformité qui est obligatoires pour tous les employés, les employés qui interagissent directement avec les clients doivent suivre des formations annuelles portant sur les sujets suivants :

- **Traitement des plaintes**
- **Formation sur les pratiques de vente**

Tous les modules de formation se terminent par une section « Évaluation des connaissances » visant à évaluer et à confirmer la compréhension des cours par les participants.

Nouveau en 2025

L'équipe du service à la clientèle de la Banque s'est employée à renforcer la consignation et le suivi des plaintes, ce qui permet de mieux cerner les problèmes soulevés par les clients et de veiller à ce que leurs préoccupations soient repérées et traitées adéquatement. Cette approche permet aussi de dégager des constats utiles, qui aident la Banque à ajuster ses processus de façon proactive et à améliorer l'expérience client dans son ensemble.



La concrétisation du Code pour les aînés à la **Banque HomeEquity**

04

Mettre à la disposition de nos employés et représentants qui interagissent avec les clients les ressources nécessaires afin de les aider à mieux comprendre les besoins bancaires de cette clientèle

En plus de la formation, nous fournissons aux employés en contact direct avec les clients des ressources complémentaires; ces ressources sont également accessibles sur notre site intranet destiné aux employés et incluent :

- Processus de la Banque HomeEquity concernant les procurations;
- Processus concernant l'avis juridique indépendant;
- Outils d'aide à l'utilisation d'un langage clair;
- Comment les employés peuvent accommoder les clients qui demandent d'accéder à des documents en braille ou en gros caractères;
- Modules de formation en ligne pour référence permanente;
- Centre de ressources pour les plaintes visant à soutenir nos activités de traitement des plaintes;
- Le Code pour les aînés.



Nouveau en 2025

Nous offrons des journées de formation réservées aux employés en contact avec la clientèle afin d'approfondir leurs connaissances, de perfectionner leurs compétences et de renforcer leur souci du client. Ces séances leur permettent de prendre du recul par rapport à leurs tâches quotidiennes, de se concentrer sur l'apprentissage et de réfléchir à l'incidence concrète de leur travail auprès des clients.

Cette année, les équipes du service à la clientèle et des relations avec la clientèle ont suivi une formation élargie sur les risques de fraude et d'influence induite, afin d'aider les employés à reconnaître certaines situations et à intervenir de façon à mieux protéger les clients de 55 ans et plus.

La concrétisation du Code pour les aînés à la Banque HomeEquity

05

S'efforcer d'atténuer les torts financiers que pourraient subir les aînés

Seule banque au Canada se consacrant exclusivement aux Canadiens de 55 ans et plus, la Banque HomeEquity joue un rôle actif dans la protection de tous les Canadiens de ce groupe d'âge contre les préjudices financiers, qu'ils soient ou non ses clients. Comme les tentatives de fraude visant cette population continuent d'augmenter, nous adoptons une approche proactive de prévention et de protection tout au long de l'année. Nous renforçons notamment les mesures de protection visant à réduire les risques financiers et enrichissons les ressources éducatives axées sur la sécurité du revenu de retraite et le bien-être financier.

Les principales mesures sont les suivantes :

- **Les processus de diligence raisonnable** « Connais ton client » et « Connais ton partenaire » contribuent à atténuer les risques de tort financier, de fraude ou d'exploitation des aînés. Lorsqu'ils rencontrent de nouveaux clients et partenaires, les employés sont formés pour cerner les renseignements clés, tels que l'« utilisation prévue des fonds » (ou la raison pour laquelle ils sont intéressés par CHIP), les facteurs d'influence, le moment et l'urgence de la demande, la vérification des renseignements personnels et d'autres mesures destinées à prévenir la fraude et les abus.
- **Formation annuelle des employés axée sur les types d'exploitation financières des aînés**, y compris les politiques de la Banque HomeEquity en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et les abus de procuration.

Nouveau en 2025

Campagne de prévention de la fraude avec Marc Saltzman : Dans le cadre du Mois de la prévention de la fraude, la Banque HomeEquity s'est associée à l'expert en technologie Marc Saltzman pour produire, avec Global News, une série de contenus éducatifs visant à aider les Canadiens de 55 ans et plus à mieux comprendre les risques associés aux technologies émergentes et à mieux s'en prémunir.

Adhésion au Centre d'excellence des pensions de l'Institut national sur le vieillissement (INV) : La Banque HomeEquity s'est jointe à titre de membre fondateur au premier Centre d'excellence des pensions de l'INV, afin de contribuer à la gestion des risques qui peuvent compromettre la sécurité du revenu de retraite des Canadiens de 55 ans et plus. En collaborant avec cette plateforme non partisane fondée sur la recherche, nous appuyons la diffusion d'analyses probantes et la sensibilisation du public afin d'aider les Canadiens à prendre des décisions éclairées en matière de retraite et à réduire le risque de préjudices financiers à un âge plus avancé.

Événement « HerMoneyMatters » visant à promouvoir la littératie financière : La Banque HomeEquity a tenu un événement et un webinaire réunissant des leaders et des experts afin de discuter de la façon dont les femmes de 55 ans et plus gagnent en confiance et en autonomie dans la gestion de leurs finances, et de montrer en quoi cette confiance peut contribuer à réduire leur vulnérabilité financière. Les échanges et les points de vue communiqués ont mis en lumière le rôle que jouent l'éducation, le dialogue ouvert et un accompagnement digne de confiance pour aider les femmes à prendre des décisions éclairées et à réduire le risque de préjudices financiers.

La concrétisation du Code pour les aînés à la Banque HomeEquity

05

S'efforcer d'atténuer les torts financiers que pourraient subir les aînés

Soutenir le mieux-être financier par l'éducation

Depuis son arrivée à la Banque HomeEquity à titre de chroniqueuse financière en chef, en mai 2022, Pattie Lovett-Reid joue un rôle clé dans le renforcement des connaissances financières des Canadiens de 55 ans et plus. Au cours de la dernière année, elle a abordé de nombreux sujets, notamment l'immobilier, la planification de la retraite, l'établissement d'un budget, le maintien à domicile et la transmission du patrimoine.



Poser les bonnes questions et connaître l'état de vos finances constitue la première étape vers votre bien-être financier. »

–Pattie Lovett-Reid, chroniqueuse financière en chef de la Banque HomeEquity

Pattie contribue également à l'élaboration d'outils éducatifs clairs et faciles à utiliser, qui aident les Canadiens à faire des choix éclairés et à se protéger contre les préjudices financiers. Son travail met en lumière l'importance de rester engagé, préparé et confiant lorsqu'on planifie les années à venir.

Nouveauté de Pattie en 2025

Billets mensuels sur CHIP.ca portant sur les finances et le mode de vie à la retraite :

Notre chroniqueuse financière en chef, Pattie Lovett-Reid, a publié chaque mois des billets sur le blogue de la Banque HomeEquity, où elle a donné des conseils pratiques sur les finances et le mode de vie à la retraite afin d'aider les Canadiens de 55 ans et plus à prendre des décisions complexes avec plus de confiance. En rendant son expertise claire et accessible, ses contributions ont favorisé la prise de décisions éclairées et contribué à réduire le risque d'erreurs financières à un âge plus avancé.

Zoomer EXPLAINED : Santé financière :

Pattie a participé à l'émission « Zoomer EXPLAINED » afin d'aider les Canadiens de 55 ans et plus à mieux comprendre des sujets financiers complexes, notamment les droits de douane, la volatilité des marchés, les assurances et la planification successorale. En transformant des enjeux économiques d'actualité en conseils pratiques, cette discussion a favorisé la prise de décisions éclairées et contribué à réduire les risques d'incertitude et de préjudices financiers.

Panéliste à l'événement « HerMoneyMatters » dans le cadre du Mois de la littératie financière :

La participation de Pattie a contribué à faire avancer les discussions sur l'autonomie financière des femmes de 55 ans et plus, grâce à son expertise sur la façon d'aborder les décisions financières avec confiance. Sa participation a permis de rappeler l'importance de l'éducation et de la prise de décisions éclairées comme moyens essentiels de réduire la vulnérabilité financière à un âge plus avancé.



La concrétisation du Code pour les aînés à la **Banque HomeEquity**

06

Tenir compte des données démographiques du marché et des besoins des Canadiens plus âgés lors de fermetures de succursales

Ce principe ne s'applique pas à la Banque HomeEquity, car nous n'avons pas de succursales.

07

Communiquer publiquement les mesures prises pour appuyer les principes du Code

Conformément au **septième principe** du Code, nous avons documenté nos progrès par rapport à nos initiatives de 2025 et les avons publiés dans le présent rapport, ainsi que dans la section « Code pour les aînés » de notre site Web.



Autres initiatives entreprises dans le but de respecter, de concrétiser et de défendre **l'esprit du Code pour les aînés**

En 2025, nous avons mis l'accent sur des initiatives concrètes favorisant l'indépendance, la dignité et l'autonomisation de nos clients et de l'ensemble de la communauté des 55 ans et plus. Grâce à des initiatives ciblées et à des partenariats de confiance, nous avons favorisé le maintien à domicile, les liens avec la collectivité et la prise de décisions éclairées avec confiance.

Nouveau en 2025

Mise à l'honneur des héros des soins à domicile à l'occasion de la Journée des préposés aux services de soutien à la personne 2025 :

Nous avons remis les quatrièmes prix annuels des héros des soins à domicile, qui rendent hommage à cinq personnes remarquables qui soutiennent les aînés souhaitant demeurer à domicile. Créés en 2022, les prix visent à mettre en lumière ces personnes dont le rôle essentiel est trop souvent méconnu et qui aident les Canadiens à vivre de façon indépendante et avec dignité chez eux. Ils témoignent de l'engagement de la Banque HomeEquity à permettre aux Canadiens de 55 ans et plus de demeurer là où ils souhaitent avant tout être, chez eux, en toute sécurité et l'esprit tranquille.

Soutien à la SPCA de l'Ontario et aux Canadiens de 55 ans et plus qui recherchent de la compagnie tout en demeurant à domicile, dans le cadre de notre événement « iAdopt: Furever Homes » :

La Banque HomeEquity a fait réaliser un sondage pour remettre en question les stéréotypes à l'égard des Canadiens de 55 ans et plus et la possession d'un animal de compagnie. Le sondage a montré que les adultes de 55 ans et plus peuvent être d'excellents propriétaires d'animaux, tout en sensibilisant le public aux bienfaits de la compagnie d'un animal et aux obstacles qui freinent certaines personnes. En collaboration avec la SPCA de l'Ontario, nous avons aidé à trouver un foyer permanent à 140 chiens et chats, dont plusieurs ont été adoptés par des Canadiens de 55 ans et plus.

Accueil de MedicAlert Foundation Canada à titre de nouveau partenaire clé :

La Banque a accueilli MedicAlert Foundation Canada à titre de nouveau partenaire clé, en plus de poursuivre sa collaboration avec CARP et le Centre d'excellence des pensions de l'Institut national sur le vieillissement. Ces partenariats renforcent son rôle auprès des Canadiens de 55 ans et plus qui souhaitent demeurer chez eux en toute sécurité, prendre des décisions financières éclairées et aborder la retraite avec confiance.

Dernières remarques

Nous allons toujours plus loin pour aider nos clients à vivre leur retraite comme ils l'entendent.

Depuis 1986, la Banque HomeEquity est un partenaire de confiance des Canadiens de 55 ans et plus, qu'elle aide à vivre leur retraite en sécurité et l'esprit tranquille. En 2025, nous nous sommes attachés à répondre aux réalités qui façonnent aujourd'hui cette étape de la vie, notamment en approfondissant nos recherches sur la confiance financière des Canadiens de 55 ans et plus et en renforçant les mesures de protection contre les fraudes de plus en plus sophistiquées facilitées par l'IA. Nous avons également élargi nos partenariats qui favorisent le maintien à domicile en toute sécurité et contribuent à remettre en question les idées reçues sur ce que signifie vieillir au Canada. À l'approche de 2026, nous demeurons résolus à en faire encore davantage pour reconnaître et soutenir les propriétaires canadiens de 55 ans et plus, afin de les aider à envisager leur avenir financier avec clarté, confiance et maîtrise.





HomeEquity
Bank™

BanqueHomeEquity.ca

