
Déclaration de responsabilité publique 2023



Table des matières

- 3 Message du chef de la direction
- 4 À propos de la déclaration de responsabilité publique 2023 de la Banque Fairstone
- 5 À propos de Fairstone

Engagement communautaire

- 9 **Programme de commandites communautaires**
 - Comité du programme des commandites communautaires
 - Mois de l'engagement communautaire
- 14 **Dons et campagnes de financement d'entreprise**
 - Dons d'entreprise
 - Campagnes de financement d'entreprise
- 17 **Outils et partenariats en littératie financière**
 - Partenariat avec JA Canada
 - Mois de la littératie financière

Soutien aux clients, aux employés et aux populations particulières

- 21 **Accès aux services financiers**
 - Clients titulaires d'une carte de crédit
 - Clients ayant souscrit des prêts
 - Clients du financement de détail
 - La transformation numérique au service de l'amélioration de l'expérience client
- 26 **Soutien aux aînés**
 - Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés
 - Engagement envers les aînés : le rôle du champion des aînés
 - Communication avec les aînés
 - Ressources pour la protection des aînés contre l'exploitation financière et la fraude
- 27 **Personnes handicapées**
 - Aménagement des espaces publics
 - Information et communication
 - Information d'urgence accessible
 - Formation
 - Emploi accessible

Consultations et engagements publics

- 30 **Écouter ce que nos clients et le public ont à dire**
 - Gestion des plaintes
- 32 **Codes de conduite et engagements publics volontaires**
 - Codes de conduite volontaires
 - Engagements publics
- 33 **À propos de nos employés**
 - Réseau de succursales
 - Financement de détail et financement automobile
 - Postes dans les bureaux corporatifs
- 34 **Impôt sur le revenu payé ou à payer au Canada**
- 34 **Financement par emprunt, petites entreprises et microcrédit**
- 35 **Nos bureaux et succursales**
 - Succursales ouvertes, fermées et relocalisées en 2023
 - Succursales nouvellement ouvertes
 - Succursales relocalisées
 - Toutes les autres succursales

Message du chef de la direction

En jetant un regard rétrospectif sur l'année dernière, nous observons que la Banque Fairstone a traversé avec succès un paysage économique difficile, marqué par une inflation élevée, des taux d'intérêt en hausse et des incertitudes géopolitiques. Notre prévoyance et notre agilité stratégique ont été déterminantes pour surmonter ces défis. La résilience de notre équipe nous a permis de poursuivre notre croissance et notre stabilité, ce qui s'est traduit par d'importantes réalisations. Nous avons terminé l'année avec 7,4 milliards de dollars d'actifs consolidés, ce qui témoigne de notre solidité financière. Notre équipe dévouée, qui compte près de 1800 employés, a joué un rôle crucial en servant plus de 1,8 million de clients, ce qui démontre la confiance que nos clients et nos partenaires ont en nous et le dévouement de nos employés.

Notre rôle dans l'économie canadienne et notre engagement envers nos clients et nos partenaires n'ont jamais été aussi importants. Cette année, nous avons renforcé notre engagement auprès des communautés que nous servons en consacrant plus de 5865 heures au bénévolat et en contribuant de façon importante à la littératie financière et à l'engagement communautaire. Nos partenariats, comme ceux avec JA Canada, la Fondation canadienne des femmes, Centraide et la Croix-Rouge, nous ont permis de contribuer de façon significative au bien-être de nos communautés partout au pays. En 2023, nous avons également élargi notre portée et notre impact en ouvrant de nouvelles succursales et en continuant d'innover en matière de prêts numériques, de financement de détail et de soutien aux populations à défis particuliers. Ces efforts renforcent notre raison d'être, soit d'être la banque de financement aux particuliers la plus accessible et la plus responsable au Canada et de favoriser un avenir durable pour tous les Canadiens et les Canadiennes.

Alors que nous nous tournons vers l'avenir, nous continuons de mettre l'accent sur ce que nous accomplissons aux côtés de nos communautés, la transformation numérique au service de l'amélioration de l'expérience client et le maintien de notre engagement envers la diversité, l'équité et l'inclusion. La présente déclaration de responsabilité publique décrit l'ampleur de nos efforts et de notre contribution à l'économie et à la société canadiennes en 2023. Je vous invite à poursuivre votre lecture du présent document pour comprendre notre vision pour l'avenir et l'ampleur des retombées que nous engendrons.

Ensemble, nous bâtissons un Canada plus fort, plus inclusif et plus instruit sur le plan financier.

Scott Wood

Président et chef de la direction
Banque Fairstone du Canada
et Financière Fairstone Inc.



**Nous nous engageons
à catalyser des
changements positifs
qui améliorent
le bien-être
des personnes,
des communautés
et de l'environnement.**

À propos de la déclaration de responsabilité publique 2023 de la Banque Fairstone

La déclaration de responsabilité publique 2023 de la Banque Fairstone du Canada décrit les activités de la Banque Fairstone et de ses filiales, notamment les engagements communautaires, les activités à caractère philanthropique, les dons de bienfaisance, le montant des impôts payés, le nombre d'employés, nos différentes adresses et plus encore. Elle contient des renseignements sur l'exercice financier 2023 (du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2023) pour la Banque Fairstone du Canada et ses filiales, Fairstone Financière Inc., EdenPark Inc. et la Financière Fig. (ci-après dénommées collectivement « nous », « notre », « nos » ou « Fairstone »). Sauf indication contraire, tous les montants en dollars sont exprimés en dollars canadiens.

Les sociétés affiliées à Fairstone

Les sociétés affiliées de la Banque Fairstone du Canada opèrent sous les dénominations juridiques suivantes, au 31 décembre 2023 :

- **Fairstone Financière Inc.**
- **Eden Park Inc.**
- **Financière Fig Inc.**

Les renseignements et les activités présentées dans la déclaration de responsabilité publique comprennent celles de la Banque Fairstone et de ses sociétés affiliées.



À propos de Fairstone

La Banque Fairstone du Canada («Banque Fairstone») et sa filiale, la Financière Fairstone Inc. («Financière Fairstone»), offrent une vaste gamme de services financiers novateurs qui permettent aux entreprises et aux consommateurs canadiens d'atteindre leurs objectifs. Conjointement, la Banque Fairstone et ses filiales offrent des cartes de crédit et des programmes de récompenses, du financement de détail, du financement automobile et des prêts personnels entièrement numériques par l'intermédiaire de partenaires ainsi que des prêts personnels et des hypothèques garantis et non garantis, tant en ligne que dans plus de 250 succursales d'un océan à l'autre. Établies au Canada depuis longtemps, la Banque Fairstone et la Financière Fairstone s'engagent à être la banque de financement aux particuliers la plus accessible et la plus responsable du Canada.

NOTRE STRATÉGIE D'ENTREPRISE

Notre stratégie d'entreprise s'appuie sur quatre piliers destinés à concrétiser notre raison d'être et à façonner notre avenir. Ces piliers ne sont pas seulement des orientations stratégiques; ce sont des engagements envers l'excellence, l'efficacité et l'éthique. Nos employés sont au cœur de cette stratégie d'entreprise dont le talent, le dévouement et la perspicacité renforcent notre succès. En tant que feuille de route, notre stratégie permet à chaque employé de contribuer de manière significative à notre raison d'être par les moyens suivants :

Croissance durable

Nous visons une croissance qui n'est pas seulement impressionnante en matière de chiffres, mais aussi durable dans la pratique. Cela implique de réaliser une croissance intelligente des revenus et des créances, d'améliorer les rendements, de maintenir la rentabilité et d'optimiser l'efficacité opérationnelle, tout en étant prêts à saisir des opportunités stratégiques.

Expérience client

Notre engagement envers nos clients est au cœur de nos activités. Nous redéfinissons le parcours du client, en intégrant davantage de technologie et de personnalisation pour créer des expériences satisfaisantes et sans tracas. Nous nous concentrons à comprendre et à anticiper les besoins de nos clients, en nous assurant d'avoir toujours une longueur d'avance dans notre offre de solutions sur mesure.

Efficacité opérationnelle

L'efficacité, la qualité et l'innovation sont les pierres angulaires de notre stratégie opérationnelle. Nous investissons dans la technologie, nous améliorons les processus et nous tirons parti de l'analyse de données pour nous améliorer continuellement et poursuivre nos activités.

Gouvernance responsable

Notre stratégie repose sur une gouvernance et une gestion des risques solides. Nous sommes engagés à favoriser des pratiques éthiques, à garantir la conformité réglementaire et la sécurité des renseignements.

NOTRE RAISON D'ÊTRE

Être la banque de financement aux particuliers la plus accessible et la plus responsable du Canada.



NOTRE FONDATION

Nos valeurs constituent le fondement de notre culture organisationnelle, unissant des personnes d'horizons variés, en définissant nos attentes collectives et en guidant nos processus décisionnels. En nourrissant notre culture, en vivant nos valeurs et en donnant à chaque employé les moyens d'agir, nous assurons la réussite de notre raison d'être.



Intégrité

nous agissons avec intégrité et adhérons aux normes les plus élevées.



Respect

nous traitons tout le monde avec respect et nous faisons preuve d'empathie.



Responsabilité

nous assumons nos responsabilités et nous nous comportons de manière responsable.



Reconnaissance

nous contribuons à nos succès communs et nous les célébrons.



Diversité

nous sommes ouverts aux différents points de vue et nous faisons preuve de compréhension.

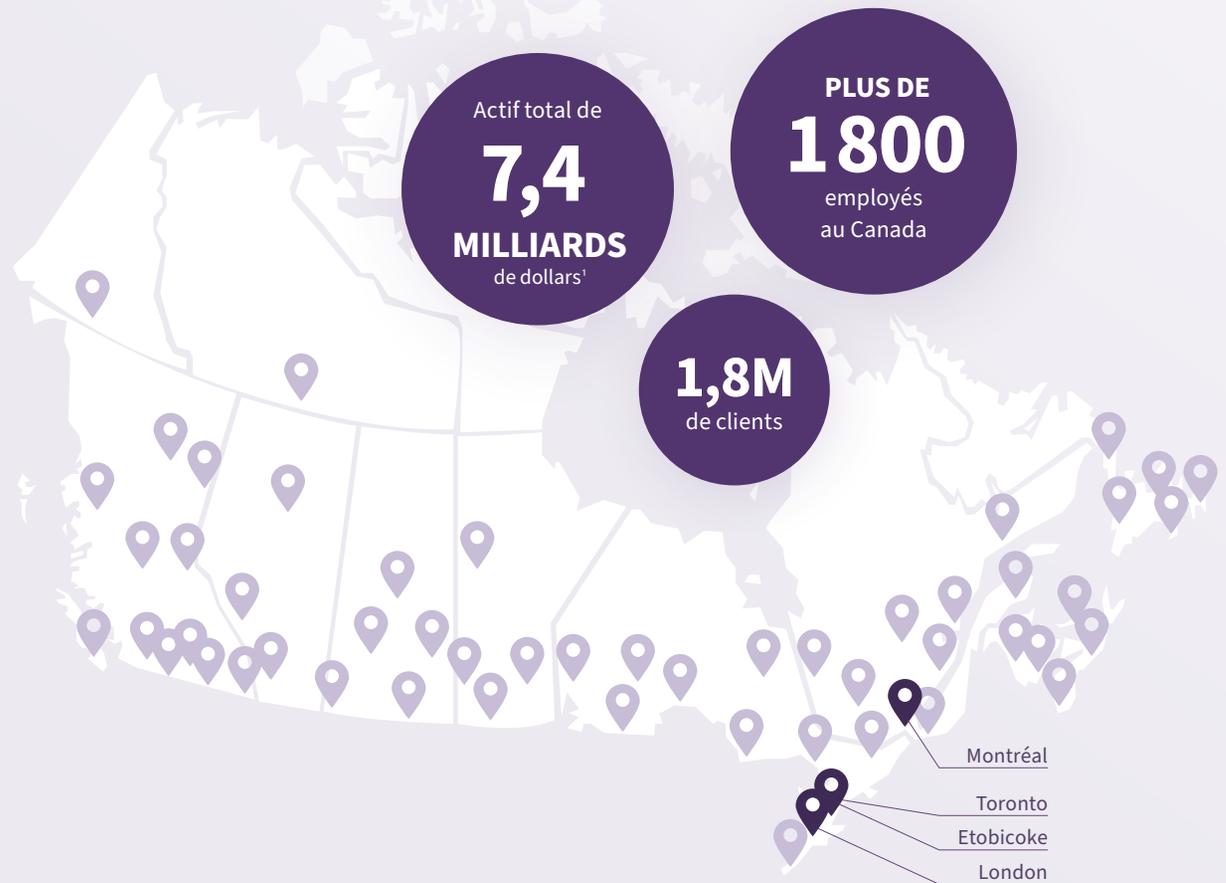


Innovation

nous mettons en place de nouvelles idées, de nouveaux processus et de nouveaux produits afin de créer de la valeur pour nos parties prenantes.

NOTRE EMPREINTE DANS TOUT LE CANADA

Les bureaux corporatifs de Fairstone sont stratégiquement situés à Montréal, Toronto, Etobicoke et London. De plus, nous comptons **252 succursales d'un océan à l'autre** dans des communautés situées partout au Canada.



¹ Total des actifs en date du 31 décembre 2023

PRINCIPES DE LEADERSHIP

En plus de notre raison d'être qui constitue le fondement de notre culture organisationnelle, nous avons également défini des principes de leadership qui reflètent clairement nos aspirations et nos attentes collectives envers tous les employés de notre entreprise.

Nous considérons chaque membre de chaque équipe comme un leader qui contribue à créer des expériences positives pour les clients. Nos principes de leadership nous aident à établir une définition standardisée de ce qu'est une carrière chez Fairstone.

- Garder nos clients au cœur de tout ce que nous faisons
- Diriger avec courage et compassion en étant tournés vers l'avenir
- Être passionnés et susciter le rendement et les comportements souhaités
- Traiter chaque dollar comme s'il s'agissait de notre propre argent
- Collaborer pour réussir
- Créer des expériences positives pour les employés et investir dans nos employés



NOS SERVICES

Fairstone offre une gamme de services financiers conçus pour fidéliser les clients, favoriser la croissance des entreprises et permettre aux consommateurs et aux entreprises d'atteindre leurs objectifs.

Services de la Banque Fairstone

-  Services de cartes de crédit
-  Solutions de financement de crédit
-  Services de protection connexes
-  Certificats de placement garanti (CPG)

Services de la Financière Fairstone, d'EdenPark et de Fig

-  Prêts personnels non garantis
-  Prêts garantis
-  Prêts hypothécaires
-  Financement de détail
-  Financement automobile

Engagement communautaire

Le fait d'établir des liens avec les gens qui résident dans les communautés où nous exerçons nos activités a toujours été ancré dans notre pratique afin d'apporter un changement positif et de contribuer à un avenir inclusif et durable.

Notre engagement envers nos communautés comprend la connaissance de leurs cultures distinctives, la satisfaction de leurs besoins particuliers et la création des bases de leur avenir prospère. Nos employés investissent leur temps, leur talent et leur expertise dans des initiatives qui aident des communautés régionales partout au Canada grâce à des dons et au bénévolat. Au cours des six dernières années, nos employés ont consacré 3 704 heures à bâtir des communautés plus fortes. Nous croyons fermement que notre contribution à la diversité, à l'équité et à l'inclusion, ainsi qu'à la littératie financière et à l'engagement communautaire, est essentielle pour les communautés locales et c'est pourquoi ce sont les domaines dans lesquels nous concentrons notre engagement.



Programme de commandites communautaires

Fairstone favorise l'établissement d'un lien solide entre les employés et les communautés locales qu'ils servent. Nous encourageons activement les membres de notre équipe à se mobiliser dans leur quartier en soutenant et en investissant dans des initiatives locales. Grâce à notre Programme de commandites communautaires, nous offrons à la fois des ressources financières et des bénévoles dévoués pour contribuer à divers événements communautaires. Nos employés participent avec enthousiasme à ces événements, établissant des liens avec leurs voisins et contribuant à créer une atmosphère communautaire plus dynamique et positive. En 2023, Fairstone a fièrement commandité 38 organismes et versé 60 000 \$ en faveur d'initiatives communautaires, et bon nombre de nos employés dévoués ont donné de leur temps.

38
ORGANISATIONS
parrainées par
nos succursales
en 2023

60 000 \$
INVESTIS
pour des commandites
communautaires



Les employés dévoués de Fairstone se sont portés bénévoles avec enthousiasme lors de l'évènement Jeux olympiques spéciaux de la Nouvelle-Écosse de 2023.

COMITÉ DES COMMANDITES COMMUNAUTAIRES

Au cœur de l'engagement de Fairstone envers la communauté se trouve le Comité des commandites communautaires, un groupe dévoué composé de membres de chacune de nos quatre régions géographiques, ainsi que de représentants de l'équipe des Communications d'entreprise. Le comité joue un rôle central dans notre Programme de commandites communautaires, travaillant avec diligence pour faciliter la collaboration entre les équipes partout au Canada et cherchant activement des possibilités de commandite dans chaque communauté locale. De plus, le comité promeut la marque de Fairstone au moyen de la coordination et de la mise en œuvre d'évènements locaux dans toutes les régions. En outre, il détermine et approuve soigneusement les occasions de commandite qui correspondent à un ou plusieurs de nos piliers clés de la responsabilité sociale d'entreprise, en veillant à ce que nos contributions aient une incidence concrète sur les communautés que nous servons.



Convoi de camions des Jeux olympiques spéciaux (Nouvelle-Écosse)

Le convoi de camions pour les Jeux olympiques spéciaux de la Nouvelle-Écosse est un événement remarquable qui réunit des camionneurs, des policiers et des partisans pour recueillir des fonds et sensibiliser la population aux Jeux olympiques spéciaux de la Nouvelle-Écosse. Fairstone est très fière de contribuer à cette cause, car nous croyons au pouvoir transformateur du sport pour les personnes ayant une déficience intellectuelle. Notre soutien aide ces athlètes à poursuivre leurs passions, ce qui favorise l'inclusion et l'autonomisation dans notre communauté.

« Le soutien indéfectible de Fairstone a contribué au succès du convoi de camions 'Big Rigs, Big Hearts, Big Results'. Grâce à leur dévouement, nous sommes devenus le premier convoi de camions à soutenir les Jeux olympiques spéciaux en Amérique du Nord. Fairstone et ses employés font constamment leur part, fournissant des ressources financières et humaines essentielles pour faire de notre convoi de camions une réalité. Sans leur précieuse contribution, nous ne pourrions tout simplement pas accomplir notre mission. »

JOHN J MACDONALD

Directeur, Développement des affaires et marketing, Jeux olympiques spéciaux de la Nouvelle-Écosse

Randonnée pour papa (Manitoba)

La Randonnée pour papa du Manitoba est un organisme dévoué dont la mission est de sensibiliser la population et de recueillir des fonds pour la recherche et l'éducation sur le cancer de la prostate. Dans le cadre de leur randonnée annuelle de motocyclettes et d'initiatives communautaires, ils rassemblent les motocyclistes et les partisans dans la lutte contre ce problème de santé répandu. Leur engagement à accroître la sensibilisation au cancer de la prostate a des répercussions importantes dans notre communauté et ailleurs, et Fairstone est fière de contribuer à leurs efforts considérables.

« Au nom du comité de la Randonnée pour papa du Manitoba, je remercie sincèrement Fairstone et ses employés de leur soutien indéfectible. Leur dévouement, qu'il s'agisse de faire du bénévolat lors d'événements ou de sensibiliser la population, est inestimable dans notre lutte contre le cancer de la prostate. La contribution financière de Fairstone aide grandement notre événement d'une journée, mais ce n'est que le début. Ensemble, nous finançons la recherche et l'éducation, encourageant les hommes à passer le test de l'antigène prostatique spécifique (APS). La détection précoce est essentielle, et avec leur aide, nous pouvons sauver des vies. Fairstone fait partie de notre famille Randonnée pour papa, diffusant le message : UNE FAMILLE, UN COMBAT ».

MOE SABOURIN

Cofondateur et coprésident,
Randonnée pour papa du Manitoba



... L'équipe de l'ouest du Manitoba a participé activement à l'événement Randonnée pour papa du Manitoba.

Coupe D'Afrique des Nations Gatineau-Ottawa (Québec)

En 2023, Fairstone a fièrement contribué à l'organisation du tournoi de la Coupe D'Afrique des Nations Gatineau-Ottawa (CAN GATO). Cette compétition de soccer a réuni plus de 1200 jeunes joueurs passionnés, issus de divers milieux de la région de Gatineau-Ottawa. En plus d'être un tournoi, le CAN GATO célèbre la diversité, l'intégration communautaire et le plaisir du soccer. L'évènement permet aux jeunes de représenter avec fierté leur pays et promouvoir l'unité grâce à une compétition amicale.



... Bachir Cissé, du district nord de Gatineau, a joué un rôle clé dans le lancement de la participation de Fairstone à la Coupe d'Afrique des Nations Gatineau-Ottawa (CAN GATO).

1 200
JEUNES JOUEURS
issus de
divers milieux

Fairstone est fière de contribuer aux efforts considérables de tous les organismes commandités.



Durham Outlook for the Needy (Ontario)

L'organisme Durham Outlook for the Needy, situé à Oshawa, Ontario, joue un rôle essentiel dans la communauté en offrant un soutien essentiel aux personnes dans le besoin. Fairstone est fière de contribuer à sa mission grâce à des dons et au bénévolat des employés. En plus de notre soutien financier, nos employés dévoués ont participé à quatre activités bénévoles en 2023, offrant leur temps et leurs compétences pour aider l'organisation à divers titres. Ces initiatives témoignent de l'engagement de Fairstone à avoir un impact positif et à renforcer notre lien avec la communauté que nous servons.

« L'équipe de Fairstone apporte de l'enthousiasme, de l'efficacité et un fort esprit communautaire, ce qui mène à des améliorations tangibles dans nos activités en cuisine. Leur engagement à faire une différence nous permet de servir un plus grand nombre de personnes et de familles confrontées à l'insécurité alimentaire. Les employés de Fairstone créent un environnement positif et collaboratif qui profite aux bénévoles et à ceux qui comptent sur nos services. Nous sommes sincèrement reconnaissants de notre partenariat avec Fairstone, car leur participation joue un rôle central dans l'impact positif que nous avons sur notre communauté. »

VALERIE MORETON

Directrice des opérations
et de la collecte de fonds,
Durham Outlook



L'équipe d'Oshawa a participé activement à l'une des quatre activités de bénévolat auxquelles Fairstone a pris part en 2023.



Festival de musique de Peterborough (Ontario)

Fairstone est fière de soutenir le festival de musique de Peterborough, reconnaissant l'importance de cet événement culturel dans notre communauté. Notre don témoigne de notre engagement à développer l'art et à mettre la musique au cœur du plus grand nombre. Le festival de musique de Peterborough joue un rôle essentiel dans la promotion de l'esprit communautaire, et nous sommes honorés de contribuer à son succès, en veillant à ce que le plaisir de la musique continue à unir et à dynamiser notre communauté.

Ces initiatives témoignent
de l'engagement de
Fairstone à avoir un impact
positif et à renforcer notre
lien avec la communauté
que nous servons.

Liste des organismes que nous avons soutenus en 2023 :

Atlantique

- **Drive By Santa** pour l'organisme *Autism Connections Fredericton* (N.-B.)
- **Hockey Aide Les Sans-Abri** (N.-É.)
- **Miss Achievement Newfoundland & Labrador** (T.-N.-L.)
- **Convoi de camions pour les Jeux olympiques spéciaux** (N.-É.)

Ontario

- **Daily Bread**
- **Durham Outlook - Hunger Drive** Tournoi de golf caritatif
- **Durham Outlook for the Needy - 4 Free Meals**
- **Easter Seals**
- **Santa Parade (Espanola)**
- **Skating Carnival (Espanola)**
- **Food for Life (Toronto)**
- **Fred Victor (Toronto)**
- **Great Cycling Challenge**
- **Tournoi de golf Invest in Kids, organisé par JA**
- **Health and Homelessness Fund for Change (London)**
- **Miracle Marathon Xmas Jam**
- **Northern Heat Ribfest**
- **Festival de musique de Peterborough**
- **Project Sunshine**
- **Journée d'entraide de Centraide**
- **Walleye Masters**
- **Whitby Ribfest**

Québec

- **Coupe d'Afrique des Nations Gatineau-Ottawa** (QC-ON)
- **Leucan** (QC)
- **L'Œuvre des Samaritains** (QC)

Ouest du Canada

- **Tournoi de golf des anciens combattants de l'armée et de la marine** (SK)
- **Carmichael Outreach** (SK)
- **Extreme Mudfest (Cold Lake)** (Alb.)
- **Fairstone Feeds (Break free)** (SK)
- **Health Foundation Gala** (Alb.)
- **MBIA Walk** (MB)
- **Fête du Canada (Moose Jaw)** (SK)
- **Parkland Food Bank Tournament** (Alb.)
- **Beachfest à Parksville** (C.-B.)
- **Race & Rope - Fête du Canada (Peachland)** (C.-B.)
- **ALERT (Penticton)** (C.-B.)
- **Randonnée pour papa** (MB)
- **Super Strength for Super Kids** (MB)
- **Walleye Masters** (Alb.)
- **Whoop & Hollar Festival** (MB)



Mois de l'engagement communautaire

Chaque année, en septembre, Fairstone est fière d'organiser le Mois de l'engagement communautaire.

En tant qu'organisation fortement engagée envers la communauté, cette campagne d'un mois est un tremplin unique pour inspirer l'action collective et le bénévolat. Non seulement la campagne nous donne l'occasion d'avoir une incidence positive sur nos communautés, mais elle appuie aussi la dynamique de l'équipe en renforçant les relations au sein de nos équipes.

Nos réalisations en 2023 en disent long sur notre impact, puisqu'un nombre record de 782 employés de Fairstone ont participé à la campagne du Mois de l'engagement communautaire, démontrant un niveau d'engagement exceptionnel. La deuxième édition de la Grande collecte Fairstone a connu un succès retentissant, avec plus de 65 collectes d'aliments organisées à l'échelle nationale pour lutter contre la faim dans nos communautés. Nos efforts collectifs ont touché 89 organismes de bienfaisance partout au Canada, offrant du soutien par l'entremise d'équipes bénévoles, de collectes d'aliments et de diverses autres initiatives, pour veiller à ce qu'ils aient les ressources nécessaires pour poursuivre leur travail essentiel.

**782**

employés ont participé à la campagne du Mois de l'engagement communautaire

65

collectes d'aliments organisées à l'échelle nationale pour lutter contre la faim dans nos communautés

5 865

HEURES
de bénévolat
en 2023

Plusieurs employés du bureau corporatif de Montréal se sont portés bénévoles pour aider Le Chaînon à Montréal pendant le Mois de l'engagement communautaire.

JOURNÉE DE BÉNÉVOLAT

Fairstone donne aux employés les moyens de faire une différence en appuyant leurs efforts de bénévolat. Dans le cadre du programme de bénévolat de Fairstone, les employés permanents à temps plein et à temps partiel admissibles bénéficient d'un jour de congé payé chaque année pour faire du bénévolat en faveur d'un organisme de bienfaisance agréé de leur choix, axé sur les trois piliers de responsabilité sociale de notre entreprise. Cette activité de bénévolat peut être effectuée pendant les heures normales de travail et peut être planifiée sur une seule journée ou répartie sur plusieurs jours.

Dons et campagnes de financement d'entreprise

Dans un esprit de responsabilité communautaire et d'entreprise, Fairstone accorde un soutien financier aux organismes de bienfaisance et aux initiatives communautaires.

Notre engagement à avoir un impact positif va au-delà des solutions de prêt responsables; il vise à redonner à la communauté et à favoriser des changements significatifs. Nos initiatives de dons et nos campagnes de financement d'entreprise reflètent notre mission visant à outiller les gens, à renforcer les communautés et à créer un avenir meilleur pour tous.



PARTENARIAT AVEC LA CROIX-ROUGE

En 2023, Fairstone a annoncé un partenariat de 75 000 \$ sur trois ans avec la Croix-Rouge canadienne dans le cadre de son engagement à avoir un impact durable sur les communautés qu'elle sert. Cette collaboration souligne notre engagement à soutenir les communautés dans le besoin et s'aligne sur l'ensemble de nos efforts en matière de responsabilité sociale d'entreprise. Nous nous réjouissons à l'idée d'élargir notre engagement auprès de la Croix-Rouge canadienne et de travailler ensemble pour créer une société plus forte et plus résiliente.

FONDATION DOUGLAS

Pour la troisième année consécutive, Fairstone a fait un don de 20 000 \$ à la Fondation Douglas pour soutenir un événement de collecte de fonds annuelle visant à promouvoir la sensibilisation à la santé mentale. Cette initiative unique a permis à la communauté de participer à une soirée de bingo animée qui s'est tenue dans le sous-sol historique de l'Institut Douglas. Notre don d'entreprise reflète notre engagement à améliorer les initiatives en santé mentale et à créer des changements positifs au sein de nos communautés.

Créer un futur meilleur pour tous.

75 000 \$

Partenariat de trois ans avec la Croix-Rouge canadienne

20 000 \$

Don à la Fondation Douglas

80 000 \$

Engagement de quatre ans envers le programme de développement économique de la Fondation canadienne des femmes

212 000 \$

en dons des employés et de l'entreprise pour Centraide

80 000 \$

en levée de fonds pour Leucan

PARTENARIAT AVEC LA FONDATION CANADIENNE DES FEMMES

Fairstone croit que la diversité et l'égalité des genres sont essentielles pour la santé, la productivité et la réussite des organisations, tant du point de vue des employés que de celui des affaires. À cette fin, Fairstone s'est engagée à verser 80 000 \$ sur quatre ans aux programmes de développement économique de la Fondation canadienne des femmes et continue de collaborer à des initiatives afin d'aider les femmes, les filles et les personnes de diverses identités de genre à échapper à la pauvreté.



409

**JOURNÉES
DES ANGES**

accordées pour la
campagne Centraide
en 2023

LA CAMPAGNE CENTRAIDE DE FAIRSTONE

La campagne Centraide de Fairstone a connu une réussite remarquable en 2023 par le biais d'une collecte de fonds active et d'une compétition amicale. Les employés ont fait preuve d'un grand enthousiasme, dépassant notre objectif initial de 150 000 \$ amenant notre contribution totale au montant impressionnant de 212 656 \$. Son format repensé, comprenant des compétitions en équipe et des activités stimulantes, comme le jeu du Bingo Bonanza, pour clore la campagne, s'est avéré très efficace. L'augmentation de l'engagement des employés a été appuyée notamment par des conférenciers invités de Centraide et la stratégie des « champions », pour amplifier nos messages d'entreprise.

En reconnaissance de la générosité constante de nos employés, Fairstone récompense ceux qui versent l'équivalent d'une heure de salaire par mois au moyen de retenues à la source en leur accordant une journée de congé supplémentaire programmée. Depuis 2018, Fairstone a fièrement offert 1 718 Journées des anges à des employés qui ont activement participé à la campagne de financement de Centraide.



■ DÉFI FAIRSTONE X LEUCAN 2023

La campagne Fairstone pour l'organisme de bienfaisance Leucan de 2023 a été une véritable source d'inspiration, grâce à notre dévouement et à notre compassion collectifs qui ont eu une incidence durable sur la vie d'enfants atteints de cancer et de leur famille. Les principaux points saillants comprennent la collecte de 64 430 \$ par les employés de Fairstone pour Leucan, ce qui démontre notre engagement à faire une différence. Pour poursuivre le soutien de cette cause, Fairstone a versé 15 000 \$ de plus à Leucan, pour un total de 79 430 \$. Le Comité Leucan a organisé une course mémorable à Saint-Jean-sur-Richelieu, au Québec, où les employés, les familles et les proches se sont unis dans un esprit de solidarité. De plus, plusieurs employés courageux ont participé au Défi têtes rasées pour Leucan, laissant une marque indélébile de leur bravoure et de leur engagement. Au total, 116 employés ont participé au défi Fairstone x Leucan de 2023.



Plusieurs employés courageux ont participé au Défi têtes rasées pour Leucan, ce qui a permis à l'équipe de collecter près de 80 000 \$ pour la cause.

« Au cours des huit dernières années, le secteur Québec a participé activement à Leucan, recueillant plus de 340 000 \$ grâce à la participation de plus de 550 personnes. Cette participation a eu un impact significatif, permettant à Leucan d'aider 31 familles touchées par la maladie. Au-delà des contributions financières, cette expérience a renforcé l'entraide, l'empathie et le travail d'équipe au sein du secteur Québec. Chaque année, nous ressentons un désir croissant de nous joindre à cette noble cause qui apporte un soutien précieux aux enfants malades et à leur famille. »

JEAN-MARC RICHARD

Directeur de district, secteur Québec et champion de Leucan chez Fairstone

116

employés ont participé au défi Fairstone x Leucan de 2023



Outils et partenariats en littératie financière

Chez Fairstone, la littératie financière est un élément essentiel de notre engagement envers les Canadiennes et les Canadiens.

En plus d'offrir des solutions de prêt responsables, nous avons créé une gamme d'initiatives visant à promouvoir la littératie financière. Nous visons à donner aux Canadiens et aux Canadiennes les connaissances, les compétences et les ressources dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières responsables et éclairées. Nous contribuons aussi activement à des initiatives visant à donner aux jeunes générations la confiance nécessaire pour mener à bien leur parcours financier.

Que ce soit au moyen d'interactions en personne dans nos succursales ou de recherches en ligne sur des sujets clés sur notre site web, nous fournissons aux emprunteurs actuels et potentiels des outils et des renseignements essentiels pour éclairer leurs choix d'emprunt. Cela comprend l'accès à une foule de ressources sur Fairstone.ca, comme des articles, des conseils et des outils conçus

pour aider les emprunteurs à gérer leurs prêts et à atteindre leurs objectifs financiers. Quatorze calculatrices de prêts en ligne gratuites permettent aux visiteurs du site web d'explorer les options de prêt, de calculer les paiements et de prendre des décisions d'emprunt éclairées, tandis qu'une série d'articles, d'infographies et de vidéos en ligne traite des options d'emprunt, de la gestion du budget, de la littératie financière et plus encore.

Notre engagement à l'égard du bien-être financier s'étend également aux ressources de prévention de la fraude et à l'assurance que les demandes d'estimation de prêt personnalisées sans obligation n'auront aucune incidence sur la cote de crédit des emprunteurs. La gestion de compte en ligne permet également aux emprunteurs de surveiller leurs prêts et de suivre de façon proactive leurs progrès.

Ceci inclut :

- **L'accès à des articles, conseils et outils sur [Fairstone.ca](https://www.fairstone.ca),** pour aider les emprunteurs à gérer leurs prêts et leur permettre d'accomplir leurs objectifs financiers
- **14 calculatrices de prêt en ligne gratuites** qui permettent à nos visiteurs d'explorer les différentes options de prêt, calculer les paiements et prendre des décisions d'emprunts éclairées
- **Une série d'articles en lignes,² infographies et vidéos** portant sur les options d'emprunt, la gestion d'un budget, la littératie financière et plus
- **Ressources de prévention contre la fraude**
- **Une estimation de prêt gratuite, personnalisée et sans obligation** qui n'a aucun impact sur la cote de crédit
- **L'accès à un portail de gestion en ligne** permet aux emprunteurs de superviser leurs prêts et de suivre leurs progrès de manière proactive



² Au total, 183 billets de blogue sur Fairstone.ca ont été consultés, soit 264992 pages en 2023.

PARTENARIAT AVEC JA CANADA

Depuis 2015, Fairstone est fière de son partenariat avec JA Canada, la plus grande organisation vouée à l'éducation des jeunes au pays autour du monde des affaires. Cette collaboration annuelle permet à JA Canada d'offrir aux élèves de la 3^e à la 12^e année partout dans le pays les connaissances et la confiance nécessaires à leur réussite scolaire, tout en favorisant l'acquisition de compétences financières de base essentielles à leurs réalisations futures au travail et dans la vie. Dans le cadre de notre engagement continu, nous avons renouvelé notre entente annuelle de 50000\$ en 2023 en appui aux chapitres et aux programmes à l'échelle nationale.

À l'occasion de la Journée internationale des femmes, les employés de Fairstone ont participé activement à l'évènement « World of Choices : Empowering Young Women » de JA Central Ontario. Cette rencontre en personne a rassemblé 240 élèves du secondaire, leur donnant un aperçu des diverses possibilités de carrière et de l'importance de créer un réseau d'alliés en milieu de travail. Les membres de notre équipe se sont engagés dans les segments du mentorat et du marché de l'entreprise, partageant leur expérience professionnelle et soulignant les diverses possibilités au sein de Fairstone. Ils ont également discuté de la façon dont notre entreprise favorise une culture de diversité et d'inclusion.

Fairstone est également fière d'avoir été commanditaire et présentatrice du Gala annuel de la relève entrepreneuriale de JA Québec, avec une contribution de 15000\$. Dans le cadre de cet évènement, nous avons célébré le travail acharné de plus de 600 jeunes étudiants inscrits au programme de l'entreprise, ayant été témoins de leurs projets novateurs et de leurs aspirations. Fairstone demeure déterminée à soutenir la prochaine génération d'entrepreneurs et à favoriser leur réussite.

Nous encourageons activement tous les membres de l'équipe de Fairstone à participer aux programmes de JA Canada. Nos employés permanents à temps plein et à temps partiel qui travaillent au moins 20 heures par semaine peuvent consacrer une journée de travail par an à l'enseignement dans le cadre d'un programme de JA Canada. Cette activité bénévole peut être conduite pendant les heures normales de travail, soit en un seul jour, soit sur plusieurs jours, jusqu'à un maximum de 7,5 heures.

Grâce à un nombre record de 44 bénévoles de Fairstone qui ont participé aux programmes de JA, nous avons non seulement dépassé toutes nos réalisations précédentes, mais nous avons également atteint 2281 étudiants à travers le Canada et établi une nouvelle référence pour notre entreprise.

44

BÉNÉVOLES

ont participé aux programmes de JA

65 000 \$

attribués aux activités de JA Canada

2281

ÉTUDIANTS
à travers le Canada



« J'ai participé à l'évènement JA « Empowering Young Women », et ce fut une excellente occasion pour moi de rencontrer de nombreuses élèves inspirantes qui sont motivées et très enthousiastes à l'égard de leur avenir. Leurs questions sur le secteur financier étaient très pointues et témoignaient d'une grande maturité. Je ne sais pas qui en a appris davantage lors de cet évènement – les étudiantes ou moi ! »

SCOTT FARBER

Vice-président, Service à la clientèle et ventes, Centre d'appels, et bénévole chez JA Canada

MOIS DE LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE

En novembre, qui est reconnu comme le Mois de la littératie financière au Canada, Fairstone était fière de participer à cette campagne visant à améliorer le bien-être financier. Nous travaillons toute l'année avec des partenaires comme la Financière Sun Life et JA Canada pour donner à nos employés, à nos clients et à nos communautés les moyens d'acquérir des connaissances financières. D'ailleurs, tout au long du mois de novembre, nous offrons diverses ressources et activités pour appuyer la littératie financière. Cette année, notre engagement comprenait des initiatives notables comme la « Journée Coup d'œil sur ton crédit » le 2 novembre, l'évènement virtuel « Au-delà des chiffres » avec notre chef des Finances, les webinaires de la Financière Sun Life sur les plans de retraite et le recrutement de bénévoles pour JA Canada. Reconnaissant que la littératie financière représente la pierre angulaire de la santé financière, Fairstone offre également une gamme de ressources pour améliorer les connaissances financières des Canadiens et des Canadiennes et les aider toute l'année à prendre des décisions éclairées.

Dans le cadre du Mois de la littératie financière, Fairstone a réaffirmé son engagement à l'égard du bien-être financier des Canadiens et des Canadiennes en lançant la toute première journée nationale « Coup d'œil sur ton crédit » le 2 novembre.

Cette journée toute spéciale encourage les Canadiens et les Canadiennes à vérifier régulièrement leur dossier de crédit et leur cote de crédit afin de se familiariser avec des renseignements essentiels sur le crédit. L'engagement dans les médias sociaux a dépassé nos attentes, avec une augmentation des publications sur Facebook et Instagram touchant près de 260 000 comptes, et des impressions sur LinkedIn deux fois plus élevées que la moyenne normale.

Nous avons également créé une série d'articles et tiré parti de notre [guide rapide sur les cotes de crédit](#) (2022) qui décrivent les étapes que les emprunteurs peuvent suivre pour améliorer leur cote de crédit.



Soutien aux clients, aux employés et aux populations particulières

Notre dévouement envers nos clients est au cœur de nos activités. Garder nos clients au centre de tout ce que nous faisons est un principe profondément ancré qui guide nos actions.

Nous sommes déterminés à faire en sorte que chaque interaction avec nos produits de crédit laisse nos clients non seulement satisfaits, mais aussi avec le sentiment d'être véritablement compris et appréciés.

L'engagement de Fairstone à fournir des expériences exceptionnelles et sans tracas à nos clients est souligné par nos efforts continus pour affiner et innover nos produits et services. Nous sommes conscients que la clé de la confiance et de la fidélité réside dans une compréhension approfondie des besoins et des aspirations de nos clients. Pour y parvenir, nous exploitons la puissance de la recherche et des données, en extrayant des informations précieuses qui éclairent la voie de la réussite pour nos clients et nos partenaires. En favorisant leur réussite, nous prospérons à notre tour, créant ainsi un partenariat mutuellement bénéfique qui témoigne de notre engagement en faveur du bien-être financier de nos clients.



Accès aux services financiers

Grâce à près de cent ans d'expérience en matière de prêts, Fairstone est une institution de confiance offrant du crédit responsable. Notre compréhension approfondie de divers profils de crédit et notre engagement à l'égard de l'innovation continue ont mené à une série de produits méticuleusement adaptés aux besoins des emprunteurs de premier ordre et de quasi premier ordre. Cette approche fait en sorte que même ceux qui sont traditionnellement mal desservis par les institutions financières traditionnelles trouvent un partenaire fiable en nous.

Notre gamme complète de services comprend les prêts personnels non garantis, les prêts sur la valeur nette d'une propriété et les hypothèques offerts aux emprunteurs de quasi premier ordre, tant en ligne que par l'intermédiaire de notre vaste réseau de 252 succursales à l'échelle nationale. En outre, nous sommes fiers de collaborer avec plus de 3000 entreprises partout au Canada en offrant des options de financement de détail flexibles à leur précieuse clientèle. Fairstone offre également des cartes de crédit, des programmes de récompenses, du financement automobile et des prêts personnels entièrement numériques par l'intermédiaire de partenaires, chaque produit et secteur d'activité ayant pour objectif de rendre les solutions financières accessibles et responsables pour tous les Canadiens et les Canadiennes. Nous servons une clientèle très diversifiée, notamment des aînés, des personnes handicapées, des familles à faible revenu et des groupes moins bien desservis de la population.

CLIENTS TITULAIRES D'UNE CARTE DE CRÉDIT

Nous gérons la carte de Récompenses^{MC} Walmart Mastercard^{MD} et la carte de Récompenses^{MC} Walmart World Mastercard^{MD}, qui offrent aux consommateurs la possibilité de gagner des dollars de récompense sur leurs achats quotidiens, échangeables contre des articles achetés en personne dans les magasins Walmart et sur le site en ligne de Walmart. De plus, une assurance-crédit, une garantie prolongée, une assurance accident et des services de surveillance du crédit sont offerts à la clientèle de cartes de crédit par l'entremise de relations avec les principaux assureurs et fournisseurs du marché canadien.

Nous gérons également la carte *Home Equity Secured* Mastercard de First National. Lancée en 2021, cette carte de crédit offre une limite de crédit plus élevée et cible les consommateurs qui ont accumulé suffisamment de fonds propres dans leur résidence principale pour que cette dernière serve de garantie à l'égard de la limite de crédit. Cette carte est conçue pour financer les projets et les besoins des clients, ce qui contribue à rendre la vie plus abordable et permet aux consommateurs de profiter de la flexibilité nécessaire pour faire des achats plus importants grâce à une limite plus élevée.



CLIENTS AYANT SOUSCRIT DES PRÊTS

Nous élaborons continuellement des solutions pour les Canadiens et les Canadiennes de quasi premier ordre qui ont besoin de fonds pour payer une dépense urgente ou pour consolider et rembourser leurs dettes. Les emprunteurs peuvent avoir recours à un prêt de Fairstone pour rebâtir leur crédit, car il offre la possibilité de prendre des décisions financières éclairées liées aux paiements ponctuels. Ils ont également la possibilité d'utiliser un prêt de façon proactive pour la gestion de leurs dettes en effectuant une consolidation de dettes.

Notre ligne d'affaires de Crédit direct se concentre sur l'offre de services aux emprunteurs de quasi premier ordre, que nous définissons généralement comme des clients ayant une cote FICO® comprise entre 550 et 699³. Les clients de prêt personnel ont habituellement recours à nos services alors qu'ils ont un besoin pressant et souvent inattendu d'emprunt, par exemple pour des réparations à leur domicile ou leur véhicule, pour regrouper leurs dettes ou pour les dépenses de leur ménage. Nous utilisons un modèle d'exploitation hybride qui équilibre la prise de décisions centralisée et l'infrastructure avec une approche de service à la clientèle axé sur le client.

Cette approche axée sur le client repose sur l'engagement et les relations, ce qui, à notre avis, entraîne une satisfaction élevée de la clientèle, un meilleur rendement du côté du crédit et des occasions de prêt continues. Nous offrons à nos clients une variété de canaux leur permettant d'accéder à nos produits de prêt (en personne, par téléphone, en ligne, par clavardage et sur un appareil mobile), chacun d'eux leur offrant une expérience personnalisée. Alors que nos canaux de prêts en ligne connaissent une croissance rapide et sont au premier plan de notre stratégie de croissance, la distribution de nos produits de crédit direct repose sur un réseau national de succursales qui demeure au cœur de nos activités.



Les prêts personnels sont soit non garantis, soit garantis. Nos produits de prêts personnels sont à taux et à terme fixes et exigent des paiements mensuels fixes, entièrement amortis sur la durée du prêt. Lorsque nous prenons une garantie, nous cherchons à garantir un prêt hypothécaire avec un bien immobilier occupé par le propriétaire, qu'il s'agisse d'une première ou d'une deuxième hypothèque.

Fairstone, en tant que prêteur présent et axé sur les communautés comptant 252 succursales d'un océan à l'autre, s'engage à servir les communautés urbaines, suburbaines, rurales et métropolitaines. Nos spécialistes des prêts bien formés s'engagent à offrir des solutions de crédit sur mesure pour répondre aux besoins uniques de nos clients et à assurer le service exceptionnel qu'ils méritent. Que les clients préfèrent les interactions en personne ou les services numériques, nous leur offrons le plus haut niveau de service et d'assistance, quelle que soit la manière dont ils choisissent d'interagir avec nous. Nous prenons soigneusement en compte les besoins de nos clients, de nos employés et de nos communautés dans chacune de nos décisions.

Nous faisons évoluer continuellement nos solutions pour aider nos clients à gérer leurs dettes et à améliorer leur bien-être financier. Notre promesse va au-delà des prêts; nous fournissons un soutien continu et une éducation financière afin d'aider nos clients avec leur crédit. Les produits de crédit de Fairstone sont des outils précieux pour les emprunteurs qui cherchent à rétablir leur crédit. Ils offrent la possibilité de faire des choix financiers responsables, notamment en respectant les délais de paiement, et la flexibilité de gérer et de rembourser efficacement les dettes par le biais de la consolidation. En 2023, notre approche globale a donné des résultats notables, avec plus de 48 % des clients de Fairstone qui ont connu une amélioration de leur cote de crédit⁴. Ce résultat souligne l'importance de permettre aux individus de prendre le contrôle de leur avenir financier et de progresser vers une situation de crédit plus sûre et plus prospère.

³ Une cote FICO® est une marque particulière de cote de crédit. FICO signifie Fair Isaac Corporation. FICO a été une pionnière dans l'élaboration d'une méthode de calcul des cotes de crédit à partir des renseignements recueillis par les agences d'évaluation du crédit. Une cote de crédit est un chiffre qui sert à prédire à quel point vous êtes susceptible de rembourser un prêt à temps.

⁴ Basé sur les clients des prêts personnels non garantis.

CLIENTS DU FINANCEMENT DE DÉTAIL

Fairstone offre des programmes spécialisés de financement de détail afin de soutenir la croissance des entreprises canadiennes et d'offrir à ses clients un moyen flexible de payer les achats importants au fil du temps. Depuis plus de 50 ans, nos services de financement de détail ont joué un rôle déterminant dans la facilitation des ventes pour environ 3000 partenaires en financement de détail à l'échelle nationale, couvrant une vaste gamme de produits allant de l'ameublement à l'électronique, en passant par les services dentaires spécialisés, l'optométrie et les soins vétérinaires.

Nous misons sur une technologie avancée pour offrir une expérience de financement omnicanal transparente, permettant aux consommateurs de demander du financement en tout temps et en tout lieu grâce à notre processus de demande en ligne instantané. Cette commodité, tout comme notre transition vers un financement sans papier, fait partie de notre engagement à l'égard d'un parcours client harmonieux et s'appuie sur les récents investissements importants dans la technologie permettant d'améliorer l'expérience des clients et des partenaires.

Les clients peuvent maintenant choisir entre les relevés mensuels imprimés et ceux électroniques, les deux détaillant les transactions, les soldes impayés, le crédit disponible, les types de plans et plus encore. La gestion de compte en ligne offre la commodité supplémentaire des relevés électroniques et des alertes par courriel, ce qui encourage l'engagement par l'entremise de nos plateformes numériques. Pour obtenir des conseils sur la façon de comprendre ces relevés, les clients peuvent visiter la page [**Guide des relevés mensuels sur le site web Fairstone**](#).

En février 2024, nous avons également mis à jour nos pages de FAQ pour mieux répondre aux besoins des nouveaux demandeurs et des clients actuels. Les sujets abordés vont de la demande de financement à la gestion des paiements et aux caractéristiques des comptes. Ces mises à jour visent à améliorer la transparence et l'accessibilité et peuvent être explorées davantage dans la [**FAQ de Fairstone**](#).

Fairstone offre également un prêt remboursable par versements pour l'achat de véhicules par l'entremise d'un réseau complet de 2200 concessionnaires. Nos prêts automobiles, garantis par le véhicule lui-même, comportent des taux et des paiements fixes et sont entièrement amortis, ce qui assure clarté et prévisibilité pour les emprunteurs.

Nous misons sur
une technologie
avancée pour offrir
une expérience
de financement
omnicanal
transparente.



La transformation numérique au service de l'amélioration de l'expérience client

Nous restons déterminés à encourager l'innovation numérique et à faire évoluer nos opérations pour nous aligner de manière transparente sur le paysage numérique en constante évolution, tout en veillant à ce que nos produits répondent aux attentes changeantes des clients. En 2023, nous avons introduit diverses améliorations numériques afin d'enrichir l'expérience globale des clients et d'accroître leur accessibilité à nos services.

STRATÉGIES POUR UNE OPTIMISATION NUMÉRIQUE AXÉE SUR LE CLIENT

Nos efforts continus témoignent de notre objectif de numérisation et d'amélioration de l'expérience client. Nous cherchons continuellement des moyens d'améliorer nos opérations tout en donnant la priorité aux besoins de nos clients, démontrant ainsi que l'exploitation du pouvoir de la technologie crée des interactions plus efficaces et plus satisfaisantes pour nos clients. Alors que nous accueillons la transformation numérique, nous continuons à nous concentrer sur l'innovation et l'évolution de nos services pour répondre aux attentes en constante évolution de nos clients et de nos partenaires par le biais de divers projets pilotes. Notre parcours vers un avenir de plus en plus numérique est guidé par notre engagement à offrir des expériences exceptionnelles à nos clients et à atteindre des objectifs plus larges.

RENCONTRER LES CLIENTS LÀ OÙ ILS SE TROUVENT : NOTRE APPROCHE INCLUSIVE ET ACCESSIBLE DU SERVICE

Nous avons poursuivi notre expansion dans le domaine des prêts entièrement numériques, en reconnaissant l'importance de la diversité comme un principe clé de notre approche. Nous offrons des services de prêt en ligne et à distance, en utilisant les canaux numériques pour améliorer l'expérience globale du client. En tant que prêteur à l'écoute, nous nous engageons à servir nos clients de la manière qu'ils préfèrent, que ce soit en ligne par l'intermédiaire d'un service de prêt à distance, par téléphone ou en personne dans l'une de nos succursales.

Tout en continuant à améliorer les prêts numériques à service complet, notre objectif est de donner aux clients la possibilité de rencontrer un membre de notre équipe en personne. Nous garantissons l'accessibilité et la disponibilité, en servant les clients ruraux, urbains et métropolitains qui peuvent être mal desservis par les banques traditionnelles. Notre offre s'étend aux personnes en situation de handicap, qui peuvent choisir de se rendre dans une succursale pour des consultations en personne avec un spécialiste des prêts, de se connecter virtuellement ou de communiquer par téléphone. Quel que soit le canal, chaque prêt est traité avec une touche humaine, ce qui souligne notre engagement en faveur d'un service centré sur le client. Cette année, près de 85 % des prêts ont été conclus par voie numérique.



Cette année, près de 85 % des prêts ont été conclus par voie numérique⁵.

AVANCÉES NUMÉRIQUES

Nos efforts pour faire progresser les services numériques se sont traduits par une adoption notable, année après année, des relevés électroniques. L'adoption du relevé électronique pour le financement de détail est passée de 52 % en décembre 2022 à un taux impressionnant de 69 % en décembre 2023, et de 39 % à 41 % pour les cartes de crédit au cours de la même période. Nous avons pris des mesures proactives pour encourager l'adoption du relevé électronique, notamment en ajoutant des invitations dans les courriels et dans les relevés. En outre, nous avons facilité le passage à la voie sans papier en permettant à nos clients de s'inscrire par l'intermédiaire de notre centre d'appels et en ajoutant des tutoriels vidéos sur YouTube expliquant le processus. Notre engagement envers la satisfaction des clients s'étend à nos agents du service à la clientèle, qui sont désormais équipés et formés pour inscrire les clients aux relevés électroniques en toute transparence lors d'interactions téléphoniques. Cela permet non seulement d'améliorer l'accès aux renseignements sur les comptes en ligne, conformément aux préférences des clients, mais aussi de réduire les coûts d'impression et d'affranchissement, ce qui nous permet d'affecter les économies réalisées à l'amélioration de l'efficacité des processus, aux investissements numériques et à la répercussion des avantages sur nos clients les plus appréciés.

EFFICACITÉ DES SUCCURSALES

L'amélioration de l'efficacité des succursales présente de nombreux avantages, qu'il s'agisse de permettre aux spécialistes des prêts de passer plus de temps avec chaque client ou de réduire le volume des documents imprimés. Par exemple, nous avons récemment automatisé l'approbation du consentement du client, qui fait partie du processus de prêt. Ce changement n'a pas seulement permis de réduire les impressions, il a également permis aux spécialistes des prêts de gagner quatre minutes précieuses par prêt. Si quatre minutes par prêt peuvent sembler insignifiantes, multipliées par le volume de prêts que nous traitons, elles représentent une économie annuelle de 600 000 minutes. Nous restons concentrés sur la détermination de possibilités similaires et consacrons des efforts et des ressources considérables à l'efficacité des succursales.

69%

d'adoption pour les relevés électroniques dans le secteur du financement de détail



Les avancements technologiques ont de nombreux bénéfices.

NOUVELLE OFFRE DE PRODUITS : FIG, UNE PLATEFORME DE PRÊT ENTIÈREMENT NUMÉRIQUE

En mai 2023, Fairstone a annoncé le plus récent ajout à l'offre croissante de produits de l'entreprise avec le lancement de la Financière Fig (« Fig »), une plateforme de prêt entièrement numérique. Fig est une entreprise reposant sur les interfaces de programmation d'applications offrant deux solutions complémentaires : Fig prête et Fig prolonge. Fig prête permet aux partenaires qui n'ont pas de capacités de prêt d'intégrer facilement les prêts remboursables par versements à leur expérience de produits existants. Fig prolonge donnera aux partenaires qui offrent déjà des prêts la possibilité d'élargir leurs offres de crédit. La plateforme numérique de Fig simplifie le processus d'emprunt aux consommateurs, ce qui permet de demander et d'approuver des demandes en quelques minutes, tout en profitant d'une garantie fondée sur l'expérience de Fairstone sur le marché.

Soutien aux aînés

Dans le cadre de notre engagement envers l'excellence du service à la clientèle, nous sommes fiers des efforts que nous déployons pour veiller à ce que les aînés aient accès à des produits financiers adaptés à leurs besoins et à leurs préférences.

Pour atteindre cet objectif, nous avons mis en œuvre une gamme d'initiatives conçues pour fournir un soutien et des ressources complets.

CODE DE CONDUITE POUR LA PRESTATION DE SERVICES BANCAIRES AUX AÎNÉS

En tant que membre de l'Association des banquiers canadiens, Fairstone a adopté le *Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés* (le « Code ») en 2019. Ce code de conduite volontaire énonce les principes qui s'appliquent aux banques pour les guider lorsqu'elles offrent, au Canada, des produits et des services bancaires aux aînés. Aux fins du Code de conduite, un « aîné » est une personne au Canada qui est âgée de 60 ans ou plus et qui fait des transactions à des fins non commerciales.

ENGAGEMENT ENVERS LES AÎNÉS : LE RÔLE DU CHAMPION DES AÎNÉS

Depuis 2021, Fairstone a désigné un champion des aînés chargé de promouvoir leurs intérêts dans l'entreprise. Les fonctions du champion des aînés consistent notamment à faire preuve de leadership dans la mise en œuvre du Code, à promouvoir les aspects touchant les aînés et à y sensibiliser ces derniers, et à s'engager auprès des personnes âgées, des experts en la matière et des organisations représentant les personnes âgées. À cet effet, au fil des ans, Fairstone a mené des consultations auprès des personnes âgées au sein de nos communautés, dont l'objectif principal était de mieux comprendre leurs préférences et leurs capacités en matière de communication numérique par rapport à d'autres moyens de communication pour leurs services financiers.

COMMUNICATION AVEC LES AÎNÉS

Nos employés et nos représentants sont formés pour fournir un service à la clientèle de haute qualité qui tient compte des besoins des aînés, et ils suivent une formation annuelle consacrée à la communication avec les aînés et à la prestation de services à cette tranche de la population. La formation est axée sur l'identification des secteurs vulnérables et sur la compréhension des ressources mises à la disposition des aînés. En tout temps, les aînés qui ont des demandes en matière d'accessibilité peuvent communiquer avec le Centre de service à la clientèle pour demander des documents de communication à l'intention des consommateurs.

De plus, nous veillons à ce que tous les employés de la Banque Fairstone suivent une formation annuelle sur le Code de conduite relatif aux aînés, qui est mis à jour régulièrement pour tenir compte des besoins changeants des personnes âgées et de l'identification des secteurs vulnérables. Cette formation permet à notre personnel de bien comprendre les ressources disponibles pour les aînés, ce qui renforce notre engagement à l'égard du bien-être financier de ces derniers.

De plus, nous avons intégré un onglet **Ressources pour les aînés** sur tous les sites web de la Banque Fairstone du Canada, y compris la Banque Fairstone, la Financière Fairstone et EdenPark, afin de mettre en lumière les ressources pertinentes. Nous avons également diffusé proactivement du contenu axé sur la retraite sur notre site web, Fairstone.ca, en mettant particulièrement l'accent sur l'amélioration de la littératie financière chez les aînés. Ce contenu englobe divers aspects de la planification financière de la retraite, y compris les aspects relatifs à l'emprunt de fonds pendant la retraite, et est facilement accessible dans la section « En savoir plus » de notre site web.



RESSOURCES POUR LA PROTECTION DES AÎNÉS CONTRE L'EXPLOITATION FINANCIÈRE ET LA FRAUDE

Au fil des ans, Fairstone a créé des ressources contenant des renseignements qui visent à aider les personnes âgées à mieux gérer leurs finances, à éviter l'exploitation financière et à se protéger contre la fraude, y compris les escroqueries par télémarketing, le vol et la fraude d'identité, ainsi que les moyens pour prévenir la fraude financière envers les aînés. Ces renseignements sont disponibles sur demande et se trouvent également dans l'onglet **Ressources pour les aînés** du site web de Fairstone.

Personnes handicapées

Chez Fairstone, la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI) a toujours fait partie de notre ADN. En tant que valeur fondamentale de notre entreprise, la DEI repose sur le principe voulant que les différentes expériences et les perspectives uniques de chacun soient ce qui nous aide à faire croître nos communautés et les rendre plus fortes. Nous nous engageons donc à garantir un traitement équitable aux personnes handicapées. En plus de donner à nos employés une formation appropriée et de concevoir des installations permettant aux personnes handicapées de conserver leur dignité et leur indépendance, nous cherchons activement à retirer les obstacles auxquels font face les personnes handicapées, y compris les obstacles à l'accessibilité. Dans le cadre de ce travail, nous veillons au respect continu des exigences en matière d'accessibilité en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

AMÉNAGEMENT DES ESPACES PUBLICS

Nous répondons aux normes d'accessibilité en matière d'aménagement des espaces publics lorsque nous réalisons une construction ou apportons des changements importants à nos espaces publics. Nous avons mis en place la procédure suivante pour empêcher les interruptions de service aux parties accessibles de nos espaces publics :

- Fairstone est informée par la gestion de la propriété de toute interruption d'accès ou d'autres services de l'édifice par lequel le public accède à nos bureaux.
- Nous procédons à des arrangements temporaires au besoin pour adapter l'accès du public à nos bureaux lorsque l'accessibilité est restreinte.

En cas d'une interruption de service, nous en informerons le public et lui transmettrons les solutions de rechange offertes.

INFORMATION ET COMMUNICATION

Nous nous engageons à répondre aux besoins en matière de communication des personnes handicapées. À cette fin, nous consultons des personnes handicapées pour déterminer leurs besoins précis en matière d'information et de communication. Les sites web de Fairstone – [BanqueFairstone.ca](https://www.banquefairstone.ca) et [Fairstone.ca](https://www.fairstone.ca) – et leur contenu sont conformes aux exigences du niveau AA des WCAG 2.0.

Nous nous sommes engagés à fournir des processus relatifs aux commentaires qui sont accessibles sur demande aux personnes handicapées, notamment :

- plusieurs canaux de communication, tels que le courriel, le téléphone ou la poste régulière;
- des mises à jour de la section « Accessibilité » du site web de Fairstone – [Fairstone.ca](https://www.fairstone.ca) – afin d'inclure des personnes-ressources supplémentaires pour les personnes handicapées



INFORMATION D'URGENCE ACCESSIBLE

Nous nous engageons à fournir à nos clients une information d'urgence diffusée publiquement d'une manière accessible sur demande. Nous fournissons également aux employés handicapés de l'information personnalisée sur les mesures d'urgence au besoin.

FORMATION

Fairstone fournit de la formation aux employés, aux bénévoles et aux autres membres de son personnel, au sujet des lois de l'Ontario portant sur l'accessibilité et du Code des droits de la personne relatifs aux personnes handicapées. La formation est offerte d'une manière qui tient compte de leurs tâches respectives.

Nous nous assurons que tous les employés reçoivent la formation nécessaire pour respecter les lois sur l'accessibilité de l'Ontario. En plus d'offrir une formation initiale à tous les nouveaux employés le plus rapidement possible, Fairstone offre une formation continue à ses employés en accordant une attention particulière aux changements apportés aux politiques, aux pratiques et aux procédures régissant l'offre de biens ou de services aux personnes handicapées.

EMPLOI ACCESSIBLE

Nous nous engageons à appliquer des pratiques en matière d'emploi qui sont justes et accessibles et à favoriser un environnement respectueux et inclusif. Notre site web « Carrières » ainsi que nos formulaires de demande indiquent clairement aux candidats, dès le début de leur demande que Fairstone souscrit au principe d'égalité d'accès à l'emploi. Nous répondons aux besoins des personnes handicapées durant les processus de recrutement et d'évaluation, et lorsque les personnes sont embauchées.

Nous avons également mis en œuvre un processus servant à rédiger des plans d'adaptation personnels et des politiques de retour au travail pour les employés qui ont été absents en raison d'une invalidité.



Nous répondons aux besoins des personnes handicapées durant les processus de recrutement et d'évaluation, et lorsque les personnes sont embauchées.

Consultations et engagements publics



Écouter ce que nos clients et le public ont à dire

Le service à la clientèle est fondamental pour les solutions de crédit, qu'il s'agisse de fournir des produits qui s'alignent parfaitement sur les besoins d'emprunt de nos clients ou de s'efforcer d'offrir un service à la clientèle exceptionnel.

Pour nous assurer d'être en phase avec nos clients, nous recueillons continuellement leurs commentaires sur les produits et tout au long de leur parcours, afin de mesurer le rendement et de recueillir des informations en vue d'une amélioration continue.

Fairstone collabore activement avec les clients et les consommateurs pour recueillir des renseignements et mesurer la satisfaction au moyen de divers sondages. En 2023, nous avons mis en œuvre des sondages semestriels auprès de nos clients du secteur des prêts et du financement de détail et mené, à l'aide de fournisseurs externes, un sondage annuel sur la notoriété de la marque.

Les sondages sur l'expérience client relative au crédit direct ont exploré plusieurs indicateurs de satisfaction clés, des questions sur les produits et services existants et l'expérience client en ce qui a trait à l'acquisition de ces services, y compris les aspects du processus de prêt numérique, comme remplir les demandes de prêt et établir la gestion de compte en ligne. De même, le sondage sur l'expérience client en ce qui a trait au financement de détail évalue la satisfaction à l'égard de nos offres actuelles et du processus d'acquisition de ces services.

⁶ À partir d'août 2023.
⁷ 113086 avis sur Google.



Il est important pour nous que nos produits répondent aux besoins de nos clients.

Le sondage sur la notoriété de la marque cible les consommateurs à travers le Canada et sonde leurs connaissances à l'égard de nos services, la valeur perçue et la force globale de la marque Fairstone.

Dans le cadre de notre engagement envers la satisfaction de la clientèle, notre équipe des médias sociaux s'engage également activement auprès de nos clients à traiter leurs préoccupations, à répondre à leurs demandes et à leurs messages sur les différentes plateformes, à leur apporter une aide en temps opportun et à s'assurer de faire entendre leurs points de vue. Au cours de l'année écoulée, nous avons reçu 7 299⁶ demandes et commentaires de clients par l'intermédiaire des médias sociaux, et nous sommes fiers d'annoncer que nous avons répondu à plus de 90 %. Nous sommes convaincus que ce niveau de réactivité témoigne de notre volonté de placer nos clients au centre de toutes nos activités. Ces actions ont contribué à notre excellente note de 4,2 étoiles sur Google⁷, ce qui reflète la qualité de notre service et de notre assistance. En outre, depuis 2022, nous sommes accrédités par le Bureau d'éthique commerciale, ratifiant ainsi notre engagement en faveur de pratiques commerciales éthiques. Dans le cadre de notre engagement continu envers la transparence et les commentaires des clients, nous avons lancé Trustpilot en 2023 afin d'offrir à nos clients un autre moyen d'entrer en contact avec nous et de partager leur expérience.

GESTION DES PLAINTES

Valorisant profondément ses clients, Fairstone cherche activement à obtenir des commentaires sur ses produits et services. Nous sommes déterminés à donner à nos clients des moyens efficaces et efficients de résoudre leurs enjeux. Pour ce faire, nous avons établi une procédure claire et accessible de **traitement des plaintes**, décrite sur nos sites web et comprenant les étapes suivantes :



Notre objectif est de veiller à ce que chaque client se sente écouté et compris, en garantissant un processus de résolution de problèmes à la fois positif et transparent.

Codes de conduite et engagements publics volontaires

Afin de veiller à ce que les droits de nos clients soient protégés, nous avons adopté plusieurs codes de conduite et des engagements publics volontaires, qui sont des engagements qui ne sont pas prévus par la loi, pris volontairement par des entreprises, des associations et d'autres organisations. Les lignes directrices suivantes décrivent les normes et le niveau de service élevés auxquels les consommateurs sont en droit de s'attendre lorsqu'ils font affaire avec nous. Cette liste se trouve sur [notre site web](#).

CODES DE CONDUITE VOLONTAIRES

- Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit
- Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés
- Code de conduite – Renseignements sur le remboursement anticipé des hypothèques
- Code de conduite portant sur les activités d'assurance autorisées (Association des banquiers canadiens)
- Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique

ENGAGEMENTS PUBLICS

- Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants
- Engagement à fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire
- Engagement volontaire à l'égard des procurations et des comptes de dépôt conjoints
- Protection Responsabilité zéro de Mastercard
- Engagement en matière de lisibilité des documents hypothécaires

Nos clients peuvent accéder à ces documents au [BanqueFairstone.ca](#) et au [Fairstone.ca](#). Les codes de conduite et engagements publics volontaires applicables à Fairstone sont également mis à disposition dans nos succursales.

À propos de nos employés

Depuis près de cent ans, Fairstone a accordé la priorité à sa main-d'œuvre talentueuse, croyant sincèrement qu'il faut donner à chaque employé les moyens de réaliser son plein potentiel. Les contributions inestimables de nos employés sont au cœur de l'éthique et du succès de notre entreprise. Grâce à une culture mobilisatrice et inclusive, nous efforçons de créer un lieu de travail respectueux qui valorise la diversité et offre l'égalité des chances à tous les employés de s'épanouir et de contribuer de manière significative à notre raison d'être. Nous sommes fiers d'employer près de 1 800 personnes dans l'ensemble du Canada par l'entremise de notre réseau de succursales ou dans nos bureaux corporatifs, ainsi que dans des postes de financement de détail, de financement automobile et de financement numérique.

RÉSEAU DE SUCCURSALES

Nous aidons les emprunteurs canadiens de quasi premier ordre à trouver des solutions de prêt qui correspondent à leurs besoins et à leur budget. Nos employés ont une excellente expérience du service à la clientèle ou de la vente au détail.

FINANCEMENT DE DÉTAIL ET FINANCEMENT AUTOMOBILE

Nos employés offrent des solutions interentreprises, y compris du financement de détail et du financement automobile par l'entremise de partenaires partout au Canada.

POSTES DANS LES BUREAUX CORPORATIFS

Nous avons des bureaux corporatifs à Etobicoke, London, Montréal et Toronto. De la comptabilité au marketing, en passant par les communications, la gestion des risques, les ressources humaines, l'exploitation, le service à la clientèle et plus encore, nous proposons des postes gratifiants qui offrent des possibilités de développement et de reconnaissance.

Employés rémunérés et non rémunérés actifs par province au 31 décembre 2023

Province/territoire	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	144	3	147
Colombie-Britannique	86	4	90
Manitoba	45	2	47
Nouveau-Brunswick	45	1	46
Terre-Neuve-et-Labrador	56	1	57
Territoires du Nord-Ouest	2	0	2
Nouvelle-Écosse	47	5	52
Nunavut	0	0	0
Ontario	566	11	577
Île-du-Prince-Édouard	6	0	6
Québec	662	75	737
Saskatchewan	34	0	34
Yukon	3	0	3
TOTAL	1696	102	1798

Impôt sur le revenu payé ou à payer au Canada

Fairstone est fière de jouer un rôle actif dans l'économie canadienne. Pour l'exercice financier se terminant le 31 décembre 2023, nous avons payé un total de 84 058 048,85 \$ en impôt sur le revenu. Le tableau ci-dessous résume nos dépenses fiscales de 2023 payées et à payer dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada, le cas échéant*.

Fédéral/Province/Territoire	Impôt sur le revenu
Fédéral	46 176 289 \$
Alberta	1 980 453 \$
Colombie-Britannique	1 647 530 \$
Manitoba	1 236 787 \$
Nouveau-Brunswick	2 136 410 \$
Terre-Neuve-et-Labrador	2 603 967 \$
Territoires du Nord-Ouest	14 172 \$
Nouvelle-Écosse	1 914 047 \$
Nunavut	0 \$
Ontario	17 732 388 \$
Île-du-Prince-Édouard	374 797 \$
Québec	7 547 074 \$
Saskatchewan	629 068 \$
Yukon	65 067 \$
TOTAL	84 058 049 \$

* Remarque : Aucun impôt sur le capital n'a été payé ou n'était à payer au terme de l'exercice financier de Fairstone.

Financement par emprunt, petites entreprises et microcrédit

Fairstone n'a pas accordé de financement par emprunt à des entreprises ou à des particuliers au Canada au cours de la période considérée. De plus, nous n'offrons pas de financement aux petites entreprises ni de placements ou de partenariats dans des programmes de microcrédit.



Nos bureaux et succursales

Nous avons des bureaux corporatifs à Etobicoke, London, Montréal et Toronto. De plus, Fairstone compte 252 succursales dans des communautés partout au Canada.

SUCCESSALES OUVERTES, FERMÉES ET RELOCALISÉES EN 2023

Fairstone, en tant que prêteur présent et axé sur les communautés comptant 252 succursales d'un océan à l'autre, s'engage à servir les communautés urbaines, suburbaines, rurales et métropolitaines. Nos spécialistes des prêts bien formés s'engagent à offrir des solutions de crédit sur mesure pour répondre aux besoins uniques de nos clients, et à assurer le service exceptionnel qu'ils méritent. Que les clients préfèrent les interactions en personne ou les services numériques, nous leur offrons le plus haut niveau de service et d'assistance, quelle que soit la manière dont ils choisissent d'interagir avec nous. Nous prenons soigneusement en compte les besoins de nos clients, de nos employés et de nos communautés dans chacune de nos décisions. Nous comprenons l'importance du rôle que nous jouons dans nos communautés. Par conséquent, lorsque nous prenons des décisions sur les changements à apporter à notre réseau de succursales, nous tenons compte des intérêts de nos clients, de nos employés et de nos communautés. En 2023, Fairstone a ouvert cinq succursales et relocalisé six de ses succursales pour mieux répondre aux besoins des diverses communautés. Aucune succursale n'a été fermée en 2023.

Succursales nouvellement ouvertes

ADRESSE	VILLE	PROV.	CODE POSTAL
16644 95 Street NW	Edmonton	Alb.	T5Z 3L2
14248 23 Avenue NW	Edmonton	Alb.	T6R 3B9
30E, 5250 22 Street	Red Deer	Alb.	T4R 2T4
625 Main Street	Sussex	N.-B.	E4E 7H5
6500 TransCanada Service road Units 438 & 439	Pointe-Claire	QC	H9R 0A5

Succursales relocalisées

SUCCESSALE	ADRESSE PRÉCÉDENTE	RELOCALISÉE À	VILLE (PROVINCE)
Calgary	3012 17 Avenue SE., Unit 21G	2943 17 Avenue SE	Calgary (Alb.)
Cornwall	1170 Pitt Street	Unit 3 - 1400 Vincent Massey Drive	Cornwall (ON)
Guelph	218 Silvercreek Parkway North, Suite 12	13-218 Silvercreek Parkway North	Guelph (ON)
New Liskeard	PO Box 1420, 4 Whitewood Avenue	240 Armstrong Street N	New Liskeard (ON)
Lethbridge	1320 Mayor Magrath Drive S.	1917 Mayor Magrath Drive South, unié #30	Lethbridge (Alb.)
Thompson	725 Thompson Drive South, Unit 1	North Center Mall #102 3 Station Rd	Thompson (MB)

TOUTES LES AUTRES SUCCURSALES

Alberta		
ADRESSE	VILLE	CODE POSTAL
3 Stonegate Dr NW, Unit 111	Airdrie	T4B 0N2
9683 MacLeod Trail SW	Calgary	T2J 0P6
2943 17 Avenue SE	Calgary	T2A 0P9
5010 4 th Street NE, Unit 24	Calgary	T2K 5X8
3430 Sunridge Way NE	Calgary	T1Y 7K5
8060 Silver Springs Blvd NW, Unit 162	Calgary	T3B 5K1
4916 130 th Avenue SE, Unit 531	Calgary	T2Z 0G4
5216 50 Avenue, PO Box 510	Cold Lake	T9M 1P2
12835 140 Avenue	Edmonton	T6V 1P1
9931 170 Street	Edmonton	T5P 4S2
13823 42 Street NW	Edmonton	T5Y 3E1
14248 23 Avenue NW	Edmonton	T6R 3B9
16644 95 Street NW	Edmonton	T5Z 3L2
3454 99 Street NW	Edmonton	T6E 5X5
3916 17 Street NW	Edmonton	T6T 0C2
5704 19A Avenue NW	Edmonton	T6L 1L8
Victoria Common 330-45 Street, Unit 103	Edson	T7E 1C3
8706 Franklin Avenue, Suite 401	Fort McMurray	T9H 2J6
10320, 111 Street, Unit 104	Grande Prairie	T8V 7L3

ADRESSE	VILLE	CODE POSTAL
1917 Mayor Magrath Drive South, Unit #30	Lethbridge	T1K 2R2
4910 50 th Avenue	Lloydminster	T9V 0W6
1424 Southview Drive SE, Suite 103	Medicine Hat	T1B 4E7
9810 100 Street, PO Box 6329	Peace River	T8S 1S2
30E, 5250 22 Street	Red Deer	T4R 2T4
6791 50 th Avenue, Unit 16, Pine Plaza	Red Deer	T4N 4C9
975 Broadmoor Blvd, Unit 60	Sherwood Park	T8A 5W9
183 Highway 16A, Suite 107	Spruce Grove	T7X 4P9

Colombie-Britannique		
ADRESSE	VILLE	CODE POSTAL
32915 South Fraser Way, Unit A	Abbotsford	V2S 2A6
3355 North Road, Unit 160	Burnaby	V3J 7T9
4361 Kingsway, Unit 3	Burnaby	V5H 1Z9
8236 Eagle Landing Parkway, Ste 602	Chilliwack	V2R 0R5
468 29th Street, Unit 5	Courtenay	V9N 7S7
535 Victoria Avenue North, Unit 306	Cranbrook	V1C 6S3
2763 Beverly Street, Unit 108	Duncan	V9L 6X2
9840 100th Avenue	Fort St. John	V1J 1Y5
286 St. Paul Street, Unit 100	Kamloops	V2C 6G4
7-2121 Springfield Road Kelowna, BC	Kelowna	V1Y 7X1
6339 200th Street, Suite 306	Langley	V2Y 1A2
1100 Princess Royal Avenue, Unit 20	Nanaimo	V9S 5R5
116-2436 Skaha Lk Rd	Penticton	V2A 6E9
4152 Redford Street, Unit 203	Port Alberni	V9Y 3R5
1080 A Victoria Street	Prince George	V2L 2L2
12 101 72nd Avenue, Unit 141	Surrey	V3W 2M1
4664 Lakelse Avenue	Terrace	V8G 1R4
1301 Bay Avenue	Trail	V1R 4A7
5540 Cambie Street	Vancouver	V5Z 3A2
2788 East Hastings, Unit 101	Vancouver	V5K 1Z9
2601 Highway 6, Unit 4	Vernon	V1T 5G4
2950 Douglas Street, Unit 150	Victoria	V8T 4N4
9810 100 Street, PO Box 6329	Peace River	T8S 1S2
30E, 5250 22 Street	Red Deer	T4R 2T4

Manitoba		
ADRESSE	VILLE	CODE POSTAL
839 18th Street, Unit 1	Brandon	R7A 5B8
1800 Saskatchewan Avenue West, Unit 50	Portage la Prairie	R1N 0N9
1014 Manitoba Avenue, Unit 6	Selkirk	R1A 4M2
North Center Mall #102 3 Station Rd	Thompson	R8N 0C7
390D 1st Street	Winkler	R6W 2R6
131 Provencher Blvd, Unit 113	Winnipeg	R2H 0G2
11 Reenders Drive, Unit 47	Winnipeg	R2C 5K5
2188 McPhillips Street, Unit 18	Winnipeg	R2V 3C8
1504 St. Mary's Road, Unit 13	Winnipeg	R2M 3V7
3380 Portage Avenue, Unit 5	Winnipeg	R3K 0Z1

Nouveau-Brunswick		
ADRESSE	VILLE	CODE POSTAL
1173 St Peter Ave, Unit 4	Bathurst	E2A 3A1
25, boul. St-Pierre Ouest, bureau 19	Caraquet	E1W 1B8
10 rue Emmerson	Edmundston	E3V 1R7
1055 Prospect Street, Unit 4	Fredericton	E3B 3B9
PO Box 7151, 296 Broadway Blvd.	Grand Falls	E3Z 2K2
PO Box 29, 360 Pleasant Street	Miramichi	E1V 3M2
300 Main Street, Suite F-1	Moncton	E1C 1B9
30 Wyse Street, Unit 2	Moncton	E1G 0Z5
9379 Main Street, Unit 2	Richibucto	E4W 4B6
418 Rothesay Ave.	Saint John	E2J 2C4
30 Plaza Avenue, Unit 68	Saint John	E2M 0C3
C.P. 3676, succursales Bureau chef	Tracadie Sheila	E1X 1G5
307 Connell Street, Unit 8	Woodstock	E7M 1L3

Terre-Neuve		
ADRESSE	VILLE	CODE POSTAL
PO Box 440, Conception Bay Highway	Bay Roberts	A0A 1G0
120 Columbus Dr, T.C Square	Carbonear	A1Y 1B3
76 Manitoba Drive, Suite C	Clarenville	A5A 1K6
PO Box 250, 1 Mount Bernard Avenue	Corner Brook	A2H 6Y5
12 Church Street	Deer Lake	A8A 1E1
PO Box 384, 75 Elizabeth Drive	Gander	A1V 1W8
14 Pinsent Drive, Blackmore Building	Grand Falls-Windsor	A2A 2R6
PO Box 700, Station B, 176A Hamilton River Rd.	Happy Valley	A0P 1E0
PO Box 550, 138B Main Street	Lewisporte	A0G 3A0
PO Box 490, Columbia Drive	Marystown	A0E 2M0
109 East Street, Unit 103	St. Anthony	A0K 4S0
25 Kenmount Road, Suite 15	St. John's	A1B 1W1
60 Hamlyn Road	St. John's	A1E 5X7
464 Torbay Road	St. John's	A1A 5J3
PO Box 238, 90 Main Street	Stephenville	A2N 2Z4
625 Main Street	Sussex	E4E 7H5

Nouvelle-Écosse

ADRESSE	VILLE	CODE POSTAL
211 South Albion Street	Amherst	B4H 2X2
28 Davison Drive	Bridgewater	B4V 3T2
114 Woodlawn Road, Unit 19A	Dartmouth	B2W 2S7
7071 Bayers Road, Suite 282	Halifax	B3L 2C2
201 Chain Lake Drive, Unit 5	Halifax	B3S 1C8
799 Sackville Drive	Lower Sackville	B4E 1R6
201 Churchill Drive, Suite 301	Membertou	B1S 0H1
610 East River Road, Aberdeen Mall	New Glasgow	B2H 3S2
8927 Commercial Street, Unit 1	New Minas	B4N 3E2
121 King Street	North Sydney	B2A 3S1
68 Robie Street, Unit 187	Truro	B2N 1L2

Territoires du Nord-Ouest

ADRESSE	VILLE	CODE POSTAL
4817 49 Street, Unit 27	Yellowknife	X1A 3S7



Ontario		
ADRESSE	VILLE	CODE POSTAL
515 Bryne Drive, Unit C	Barrie	L4N 9P7
54 Cedar Pointe Drive, Unit 1207	Barrie	L4N 5R7
305 North Front Street, Unit 15	Belleville	K8P 3C3
370 Main Street North, Unit 105	Brampton	L6V 4A4
148 Queen Street East, Unit 1	Brampton	L6V 1B2
2 County Court Blvd, Suite 400	Brampton	L6W 3W8
265 King George Road	Brantford	N3R 6Y1
1981 Parkdale Avenue, Unit C	Brockville	K6V 0B4
2080 Appleby Line, Suite E7	Burlington	L7L 6M6
561 Hespeler Road, Unit 20	Cambridge	N1R 6J4
453 St. Clair Street	Chatham	N7L 3K8
900 Division St, Unit 105	Cobourg	K9A 5V2
1400 Vincent Massey Drive, Unit 3	Cornwall	K6J 3T2
28B Earl Avenue	Dryden	P8N 1X5
400 Center Street, Unit 2	Espanola	P5E 1G3
288B Scott Street	Fort Frances	P9A 1G1
218 Silvercreek Parkway North, Suite 13	Guelph	N1H 8E8
1317 Barton Street East, Unit H5	Hamilton	L8H 2V4
1405 Upper Ottawa Street	Hamilton	L8W 3J6
105 Main Street East	Hawkesbury	K6A 1A1
66 King William Street, Unit 1	Huntsville	P1H 1G3
474 Hazeldean Road	Kanata	K2L 4E5
2878 County Road 43, Unit 5	Kemptville	K0G 1J0
308 2 nd Street South, Unit 12	Kenora	P9N 1G4

ADRESSE	VILLE	CODE POSTAL
795 Gardiners Road	Kingston	K7M 7E8
1006 Princess Street, Suite 104	Kingston	K7L 1H2
655 Fairway Road South, Unit B5	Kitchener	N2C 1X4
370 Kent Street West	Lindsay	K9V 6G8
245 Wallace Avenue North	Listowel	N4W 1L1
555 Wellington Road South, Suite 4B	London	N6C 4R3
320 Clarke Road, Unit 1B	London	N5W 6G4
4981 Highway 7 East, Unit 7	Markham	L3R 1N1
845 King Street, Unit 3	Midland	L4R 0B7
500 Steeles Avenue, Unit 1	Milton	L9T 3P7
1170 Burnhamthorpe Road West, Unit 29	Mississauga	L5C 4E6
801 Matheson Blvd. West, Unit 11&12	Mississauga	L5V 2N6
1843 Merivale Road, Suite A	Nepean	K2G 1E3
240 Armstrong Street N	New Liskeard	P0J 1P0
130 Davis Drive, Suite 2454, Box 10	Newmarket	L3Y 2N1
975 McKeown Avenue, Suite M1	North Bay	P1B 9P2
1110 Finch Avenue West, Unit 45	North York	M3J 2T2
734 Sheppard Ave E, Unit 1	North York	M2K 1C4
2010 Winston Park Drive, Suite 200	Oakville	L6H 5R7
190 Memorial Avenue	Orillia	L3V 5X8
2034 St Joseph Boulevard	Orleans	K1C 1E6
300 Taunton Road East, Unit 12	Oshawa	L1G 7T4
580 King Street West	Oshawa	L1J 7J1
116 Albert Street, 3 rd floor, Office 320	Ottawa	K1P 5G3

Ontario		
ADRESSE	VILLE	CODE POSTAL
585 Montreal Road, Suite 7	Ottawa	K1K 4K3
845 10 th Street West, Unit 3	Owen Sound	N4K 6S1
PO Box 370, 1324 Pembroke Street West	Pembroke	K8A 6X6
809 Chemong Road, Suite 26	Peterborough	K9H 5Z5
1725 Kingston Road, Unit 8	Pickering	L1V 4L9
10520 Yonge Street	Richmond Hill	L4C 3C7
27 Great Northern Road	Sault Ste Marie	P6B 4Y4
10 Milner Business Court, Suite 360	Scarborough	M1B 3C6
2564 Lawrence Avenue East	Scarborough	M1P 2R7
45 Kent St. North	Simcoe	N3Y 3S1
350 Ontario Street, Unit 15	St. Catharines	L2R 5L8
1060 Ontario Street, Unit 5	Stratford	N5A 6Z3
1532 Lasalle Boulevard	Sudbury	P3A 1Z7
831 North May Street	Thunder Bay	P7C 3S2
425 Algonquin Boulevard	Timmins	P4N 1B5
2471 St. Clair Avenue West, Unit 2	Toronto	M6N 4Z5
151 Yonge Street, Suite 1100	Toronto	M5C 2W7
1920 Yonge Street, Suite 200	Toronto	M4S 3E2
3250 Bloor St West, East Tower, Suite 600	Toronto	M8X 2X9
283 Dundas Street East, Unit B	Trenton	K8V 1M1
9131 Keele Street, Suite A4	Vaughan	L4K 0G7
75 King Street South, Unit 55	Waterloo	N2J 1P2

ADRESSE	VILLE	CODE POSTAL
21 Seaway Drive	Welland	L3C 7J5
2991 Longfellow Avenue	Windsor	N9E 2L3
925 Dundas Street East, Unit 4	Woodstock	N4S 8V3
889 Exmouth Street	Sarnia	N7T 5R3
2601 Lauzon, Parkway, Unit 625	Windsor	N8T 3M4

Île-du-Prince-Édouard		
ADRESSE	VILLE	CODE POSTAL
201 Buchanan Drive, Unit 6	Charlottetown	C1E 2E4
454 Granville Street, Suite 11	Summerside	C1N 4K7

Québec		
ADRESSE	VILLE	CODE POSTAL
725, chemin du Pont Taché	Alma	G8B 5B7
905, boul Lafèche	Baie-Comeau	G5C 1C7
230, rue Brébeuf, suite 101	Beloeil	J3G 5P3
400, boul Du Curé-Labelle, bureau 2 et 3	Blainville	J7C 2H2
6185, boul. Taschereau, bureau 117	Brossard	J4Z 1A6
31, rue Commerciale Ouest, bureau 101	Chandler	G0C 1K0
8465, boul. Henri-Bourassa, suite 113	Charlesbourg	G1G 4E1
119D, boul. D'Anjou	Châteauguay	J6J 2R2
743, boul. Barrette	Chicoutimi	G7J 4C4
1708, boul. Walberg, suite 2	Dolbeau	G8L 1H6
4876, des Sources	Dollard-des-Ormeaux	H8Y 3C7
520, boul. St-Joseph, bureau 5	Drummondville	J2C 2B8
167, rue de la Reine, 2 ^e étage	Gaspé	G4X 2W6
455, boul. Greber, bureau A	Gatineau	J8T 5T7
500, avenue de Buckingham	Gatineau	J8L 2G9
425, chemin Vanier, #204B	Gatineau	J9J 3H9
354, rue Principale	Granby	J2G 2W6
713, boul. St-Joseph	Hull	J8Y 4B6
475, boul. Grand, Bureau 42	Ile-Perrot	J7V 4X4
596, rue St-Charles-Borromée Nord	Joliette	J6E 4S6
50, boul. Kane	La Malbaie	G5A 1J2
7195, boul. Newman	LaSalle	H8N 2K3
1643, boul. Daniel Johnson	Laval	H7V 4C2
85, route du President-Kennedy, suite 100	Lévis	G6V 6C8

ADRESSE	VILLE	CODE POSTAL
1725, chemin Chambly	Longueuil	J4J 3X8
532, ave du Phare Est	Matane	G4W 1A7
675, rue de la Madone	Mont-Laurier	J9L 1T2
915, rue Mont-Royal Est	Montréal	H2J 1X3
3461 rue Robert Chevalier	Montréal	H1A 3R7
6051, boul. Henri-Bourassa Est	Montréal-Nord	H1G 2V2
139, route 132 Ouest	New Richmond	G0C 2B0
6500, TransCanada Service road, unités 438 & 439	Pointe-Claire	H9R 0A5
3322, rue du Carrefour	Québec	G1C 8B5
2800, ave Saint-Jean-Baptiste, bureau 160	Québec	G2E 6J5
465, rue Notre-Dame, bureau 102	Repentigny	J6A 2T3
381, boul. Jessop	Rimouski	G5L 1M9
272 boul. Hôtel de Ville	Rivière-du-Loup	G5R 5C6
78, rue Principale	Rouyn	J9X 4P2
4802, route 132	Sainte-Catherine	J5C 1V9
1602, 41 ^e Rue, Plaza Boul. Royal	Shawinigan	G9N 7Y9
2630, rue King Ouest, bureau 200	Sherbrooke	J1J 2H1
3150, boul. Tracy, bureau 80	Sorel-Tracy	J3R 5M7
919, rue Monseigneur-Grandin	Sainte-Foy	G1V 3X8
273B, rue Hector Lanthier	Saint-Eustache	J7P 5R1
10425, 1 ^{er} Avenue	Saint-Georges	G5Y 6X8
2677, boul. Casavant Ouest	Saint-Hyacinthe	J2S 8B8
1055 boul. du Séminaire Nord	Saint-Jean	J3A 1R7
405, rue Lamontagne	Saint-Jérôme	J7Y 0L7

Québec

ADRESSE	VILLE	CODE POSTAL
1541, boul. Marcel-Laurin	Saint-Laurent	H4R 0B7
7236, boul. Langelier, unité 3	Saint-Léonard	H1S 2X6
1755, chemin Gascon	Terrebonne	J6X 2Z8
222, boul. Frontenac Ouest, bureau 140	Thetford Mines	G6G 6N7
5363, boul. Jean XXIII	Trois-Rivières	G8Z 4A6
849, 3 ^e Avenue	Val d'Or	J9P 1T2
85, rue Notre-Dame, bureau 5	Valleyfield	J6S 1E7
650, boul. Jutras Est, bureau 120	Victoriaville	G6S 1E1
2261, boul. des Laurentides	Vimont	H7K 2J3

Saskatchewan

ADRESSE	VILLE	CODE POSTAL
48 Hochelaga Street West	Moose Jaw	S6H 2G1
135 15 th Street East	Prince Albert	S6V 1G1
2176 Victoria Avenue East	Regina	S4N 7B9
2757 Avonhurst Drive	Regina	S4R 3J3
3130 8 th Street East, unité 6	Saskatoon	S7H 0W2
606 22 nd Street West, unité 1	Saskatoon	S7M 5W1
249 Hamilton Road, Unit B	Yorkton	S3N 4C6

Yukon

ADRESSE	VILLE	CODE POSTAL
206A Main Street	Whitehorse	Y1A 2A9





Pour plus d'information, visitez BanqueFairstone.ca ou Fairstone.ca.

MC/MD Marques de commerce de Fairstone Financière Inc.