



Déclaration de responsabilité publique

2024



Table des matières

- 3 **Message du chef de la direction**
- 4 **À propos de la déclaration de responsabilité publique 2024 de la Banque Fairstone**
- 5 **À propos de Fairstone**

Engagement communautaire

- 9 **Programme de commandites communautaires**
 - Comité des commandites communautaires
 - Mois de l'engagement
- 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 pour nos clients**
 - Clients titulaires d'une carte de crédit
 - Clients ayant souscrit des prêts
 - Clients du financement de détail
- 24 **Poursuivre la numérisation pour améliorer l'expérience client**
 - Stratégies pour une optimisation numérique axée sur le client
 - Rencontrer les clients là où ils se trouvent : Notre approche inclusive et accessible du service
 - Promouvoir l'accessibilité numérique
 - Efficacité des succursales : stimuler la productivité et améliorer le service à la clientèle
 - Améliorer l'expérience client grâce à l'innovation numérique
- 27 **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
- 28 **Personnes handicapées**
 - Plan d'accessibilité de Fairstone
 - Aménagement des espaces publics
 - Information et communications

Consultations et engagements publics

- 30 **Écouter ce que nos clients et le grand public ont à dire**
 - Gestion des plaintes
- 32 **Codes de conduite et engagements publics volontaires**
 - Codes de conduite de Volontaires
 - Engagements publics
- 33 **À propos de nos employés**
 - Réseau de succursales
 - Financement de détail et financement automobile
 - Postes dans les bureaux centralisés
- 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 2024
 - Succursales nouvellement ouvertes
 - Succursales relocalisées
 - Toutes les autres succursales

Message du chef de la direction

Alors que nous réfléchissons à l'année écoulée, il est clair que 2024 a été une année de croissance et de collaboration chez Fairstone. Notre thème, « Connectés pour le succès », souligne notre engagement à renforcer les relations dans l'ensemble de notre entreprise, à améliorer l'expérience de nos clients et à créer une valeur durable pour nos communautés. Malgré les défis que pose un paysage mondial en rapide évolution, nous avons mis à profit le pouvoir de la connexion, en travaillant ensemble pour atteindre des objectifs communs et de nouveaux sommets. Cet effort collectif a renforcé notre situation financière et notre engagement envers les communautés que nous servons.

Nous avons terminé 2024 en meilleure posture, avec 8 milliards de dollars d'actifs consolidés, ce qui est une indication claire de notre santé financière robuste. Notre personnel, qui compte près de 1800 employés, continue de servir plus de 1,8 million de Canadiens, ce qui témoigne de la confiance que nos clients nous accordent et du dévouement de notre équipe.

Chez Fairstone, nous nous efforçons d'être la banque de financement aux particuliers la plus accessible et la plus responsable au Canada. Notre souci d'améliorer l'expérience client, l'efficacité opérationnelle et les pratiques de gouvernance est essentiel à notre succès. Nous demeurons engagés à l'égard de l'innovation technologique, en veillant à ce que les pratiques de prêt responsables demeurent au premier plan de toutes nos activités.

L'engagement communautaire demeure une priorité pour nous. Nous avons fièrement consacré plus de 5000 heures aux efforts de bénévolat, collaboré avec des partenaires clés comme la Fondation canadienne des femmes, la Croix-Rouge canadienne et Centraide, et apporté des contributions significatives aux communautés partout au pays. Notre soutien aux programmes et aux initiatives de littératie financière qui appuient la réussite des femmes et des groupes sous-représentés témoigne de notre engagement à favoriser une société plus équitable.

De plus, la transparence de Fairstone en matière de rapports, y compris nos contributions fiscales et nos efforts pour réduire notre empreinte environnementale, renforce notre engagement envers les pratiques éthiques et le comportement responsable des entreprises.

Pour ce qui est de l'avenir, nous sommes enthousiasmés par ce que 2025 nous réserve alors que la Banque Fairstone fusionne avec l'équipe exceptionnelle de Home Trust. Ce partenariat stratégique combinera notre expertise collective et notre vision commune pour améliorer nos services, renforcer notre présence sur le marché et proposer aux Canadiens un plus large éventail de produits financiers. Ensemble, nous continuerons de créer une valeur durable pour nos clients, nos employés et nos communautés.

Je vous invite à lire la déclaration de responsabilité publique de cette année, qui souligne nos contributions à la société et à l'économie canadiennes en 2024, y compris les investissements dans la croissance durable, l'engagement communautaire et la gouvernance responsable.



Nous avons mis à profit le pouvoir de la connexion, en travaillant ensemble pour atteindre des objectifs communs et de nouveaux sommets

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

Scott Wood

Président et chef de la direction
Banque Fairstone du Canada

À propos de la déclaration de responsabilité publique 2024 de la Banque Fairstone

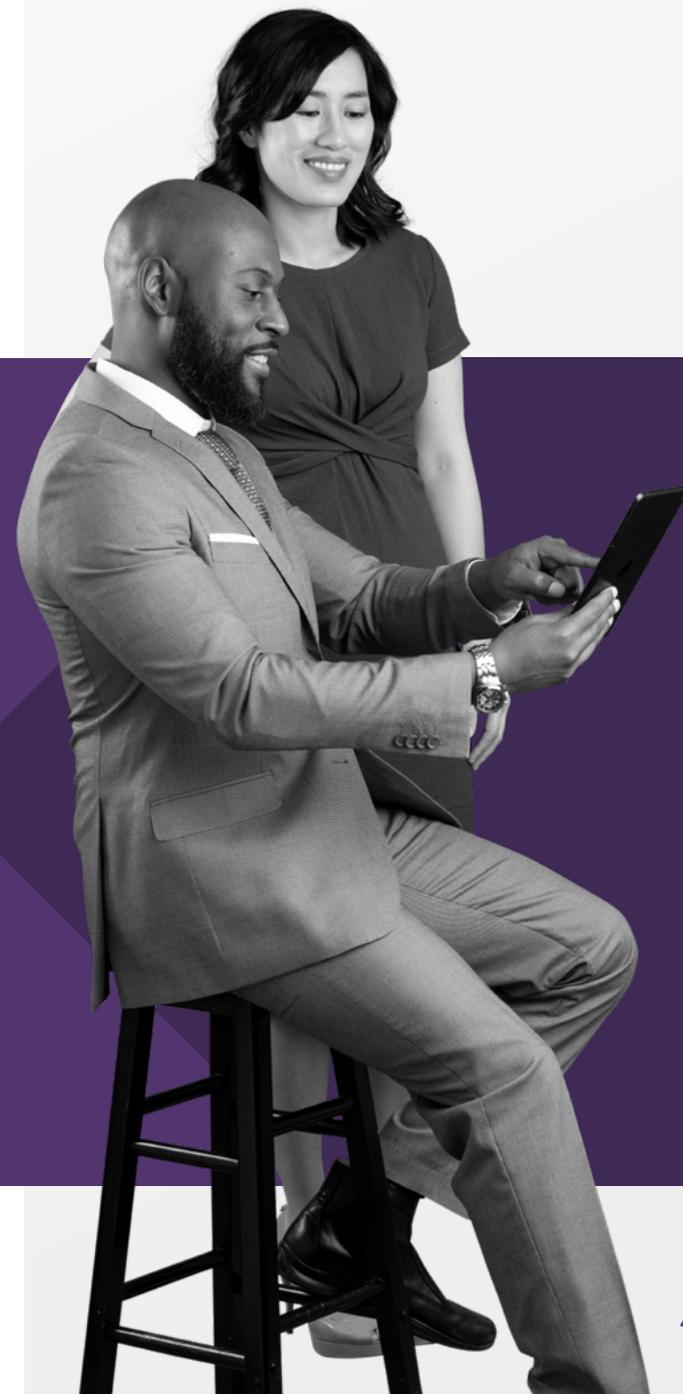
La déclaration de responsabilité publique 2024 de la Banque Fairstone du Canada décrit les activités de la Banque Fairstone et de ses filiales, notamment les engagements communautaires, les activités à caractère philanthropique, les dons de bienfaisance, le montant des impôts payés, le nombre d'employés, nos différentes adresses et plus encore. Elle contient des renseignements sur l'exercice financier 2024 (du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2024) pour la Banque Fairstone du Canada et ses filiales, Fairstone Financière Inc., Eden Park Inc. et la Financière Fig Inc. (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 2024 :

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

Les renseignements et les activités présentés 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 Fairstone Financière 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 aux points de vente, 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 255 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 **257 succursales d'un océan à l'autre** dans des communautés situées partout au Canada.



¹ Total des actifs en date du 31 décembre 2024

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 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 novateurs qui permettent aux entreprises et aux consommateurs canadiens d'atteindre leurs objectifs.

Notre vaste expertise du secteur et notre héritage au Canada font de la Banque Fairstone et de ses filiales, notamment la Financière Fairstone, EdenPark et Fig, des partenaires expérimentés et crédibles.

Services de la Banque Fairstone

-  Services de cartes 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 au point de vente
-  Financement automobile
-  Prêts numériques

Engagement communautaire

En tant que prêteur axé sur les communautés, établir des liens avec les gens qui résident dans les communautés où nous exerçons nos activités a toujours été une pierre angulaire dans notre pratique afin d'apporter un changement significatif et de contribuer à un avenir inclusif et durable.

Notre dévouement envers nos communautés comprend la connaissance de leurs cultures spécifiques, la satisfaction de leurs besoins particuliers et le développement des fondations de leur avenir prospère. Nos employés investissent généreusement leur temps, leur talent et leur expertise dans des initiatives qui donnent un coup de main aux communautés régionales partout au Canada grâce à des dons et au bénévolat. En 2024, nos employés ont consacré 5325 heures pour renforcer les liens entre eux et leurs communautés. Nous sommes convaincus 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 fondamentale pour les communautés locales et c'est pourquoi ce sont les domaines dans lesquels nous concentrons notre engagement.



Programme de commandites communautaires

En redonnant à nos communautés, nous visons à créer un lien solide entre les employés et les communautés locales qu'ils servent. 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. Nous encourageons activement les membres de notre équipe à s'impliquer dans leur quartier en soutenant et en participant aux initiatives locales. Nos employés participent avec enthousiasme à ces événements, établissant des liens avec leurs communautés et contribuant à créer une atmosphère plus dynamique et positive. En 2024, Fairstone a fièrement commandité 32 organismes et versé 75 000 \$ en faveur d'initiatives communautaires, et bon nombre de nos employés dévoués ont donné de leur temps.

32
ORGANISATIONS
parrainées par les
succursales de la
Financière Fairstone
en 2024

75 000 \$
INVESTIS
pour des commandites
communautaires



Les employés dévoués de Fairstone se sont portés bénévoles avec enthousiasme lors de l'événement Jeux olympiques spéciaux de la Nouvelle-Écosse de 2024.



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

Fairstone est fière de soutenir les Jeux Olympiques spéciaux de la Nouvelle-Écosse, un organisme qui transforme la vie grâce au sport. En offrant des possibilités d'entraînement et de compétition à 2500 athlètes de tous âges et de toutes habiletés, l'événement permet aux personnes ayant une déficience intellectuelle de s'épanouir, ce qui favorise la confiance, l'inclusion et l'acceptation. Fondé sur une vision d'inclusion des communautés, les Jeux Olympiques spéciaux de la Nouvelle-Écosse met en valeur les talents et le potentiel de ces athlètes incroyables, nous encourageant tous à mettre la diversité à l'honneur et à créer un monde plus inclusif.

« Les Jeux Olympiques spéciaux de la Nouvelle-Écosse s'engage à enrichir la vie des Néo-Écossais ayant une déficience intellectuelle grâce au sport. Notre partenariat avec Fairstone, dans le cadre de votre commandite du convoi de camions « Big Rigs, Big Hearts, Big Results » a profité à nos athlètes en leur offrant un soutien financier et bénévole nécessaire. Chaque année, ils apportent tellement à notre événement. Nous accueillons l'équipe de Fairstone à bras ouverts et nous les remercions de leur engagement. »

MICHAEL GREEK

PDG, Jeux Olympiques spéciaux de la Nouvelle-Écosse

COMITÉ DES COMMANDITES COMMUNAUTAIRES

Au centre 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 et des représentants de l'équipe des Communications d'entreprise. Le comité joue un rôle essentiel dans notre Programme de commandites communautaires, travaillant méticuleusement pour simplifier 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 l'orchestration d'événements locaux dans toutes les régions. En outre, il détermine et approuve de manière exhaustive les occasions de commandite qui correspondent à ou plusieurs de nos piliers clés de la responsabilité sociale d'entreprise, en veillant à ce que nos contributions aient une incidence concrète et durable sur les communautés que nous servons.

Hockey Aide Les Sans-Aabri (Nouvelle-Écosse, Ontario)

Hockey Aide Les Sans-Aabri tire parti de l'amour du hockey au Canada pour lutter contre l'itinérance grâce à des tournois avec des professionnels et des amateurs, dont la totalité des recettes nettes va à des initiatives locales. À Halifax, les fonds soutiennent le Centre d'accueil et de soutien de VETS Canada, qui offre un logement et de l'aide à l'emploi aux anciens combattants, ainsi que le programme d'aide sociale d'Adsum, qui offre un logement et de la stabilité aux femmes, aux jeunes et aux personnes de diverses identités de genre. Dans la région de York, les fonds viennent également en aide à des jeunes et à des familles vulnérables par l'entremise de « Blue Door » et de « 360°kids ». Fairstone est fière d'aider Hockey Aide Les Sans-Aabri à trouver des solutions durables à l'itinérance partout au Canada.

« Le partenariat de Fairstone avec Hockey Aide Les Sans-Aabri apporte un soutien essentiel à des jeunes et à des familles vulnérables bénéficiaires de « Blue Door » et de « 360°kids » dans la région de York. Ce partenariat a permis aux employés de Fairstone de faire du bénévolat et d'établir des liens avec d'autres commanditaires, participants et bénévoles à l'événement. »

GEORGE GIBBONS

Coordonnateur des opérations au nom de Hockey Aide Les Sans-Aabri (York)



En Nouvelle-Écosse et en Ontario, des employés de Fairstone, se sont réunis pour s'impliquer dans certaines activités de Hockey Aide Les Sans-Aabri, donnant de leur temps et de leur énergie pour contribuer à leur communauté.

Festival de Blues de l'Ouest-de-l'Île (Québec)

Le Festival de Blues de l'Ouest-de-l'Île allie la passion pour la musique et l'engagement communautaire. Au fil des ans, le festival a permis de faire don de près d'un demi-million de dollars à des initiatives communautaires locales afin de soutenir des organismes sans but lucratif et de promouvoir le blues dans l'Ouest-de-l'Île. Fairstone est fière d'appuyer cet événement porteur qui enrichit la communauté tout en améliorant les conditions de vie des personnes dans le besoin.

« Nous sommes fiers que notre mission continue de contribuer concrètement aux associations, en fournissant un travail précieux aux personnes les plus vulnérables. Nous sommes également reconnaissants d'avoir des commanditaires qui contribuent au succès de cet événement, qui prend maintenant place dans quatre communautés voisines de l'Ouest-de-l'Île. Les commanditaires comme Fairstone changent la donne en nous permettant de continuer à offrir non seulement des spectacles en direct et à créer un sentiment d'appartenance pour ceux qui y participent, mais aussi de sensibiliser les gens et de recueillir des fonds pour ces groupes. »

DIMITRIOS BEIS

Cofondateur et vice-président, Festival de Blues de l'Ouest-de-l'Île



PRÈS DE
500 000 \$

ont été versés aux initiatives locales au fil des ans

Fairstone est fière de soutenir le Festival de Blues de l'Ouest-de-l'Île, qui met à l'honneur la musique et l'esprit communautaire.

 **Great Cycle Challenge Canada (Ontario)**

Le «Great Cycle Challenge» est l'un des plus grands événements cyclistes au Canada. Il rassemble des cyclistes de tous âges et niveaux de chaque province et territoire pour lutter contre le cancer chez les enfants. Depuis la création de l'organisme en 2016, les participants ont parcouru plus de 24 millions de kilomètres à vélo et recueilli près de 47 millions de dollars pour appuyer la recherche et les efforts de la «SickKids Foundation» visant à trouver un remède. Au Canada, où plus de 1 700 enfants reçoivent un diagnostic de cancer chaque année, le défi permet aux gens d'avoir une incidence réelle et de donner aux enfants l'avenir meilleur qu'ils méritent. Fairstone est fière d'appuyer cette initiative, qui incite les Canadiens à pédaler vers un monde sans cancer infantile.



• Fabian Meneses, directeur de la succursale de Barrie, en Ontario, qui a roulé pour le «Great Cycle Challenge» au mois d'août pour amasser des fonds pour la lutte contre le cancer chez les enfants.

 **Pride London Festival (Ontario)**

Fairstone soutient le «Pride London Festival», un organisme sans but lucratif voué à la promotion de la diversité et de l'égalité. En organisant des événements intéressants, divertissants et éducatifs, «Pride London» favorise une meilleure compréhension et met à l'honneur le dynamisme de nos communautés 2SLGBTQIA+. Nous sommes honorés de contribuer à cette initiative, qui unit les gens tout en faisant la promotion de l'inclusion et du respect.

• «Les dons généreux et la participation active au «Pride London Festival», comme ceux de Fairstone, sont essentiels pour créer un espace où la communauté queer peut se sentir en sécurité et soutenue. C'est grâce à ces actes de visibilité et de solidarité que nous pouvons réellement changer les choses, et nous sommes reconnaissants de son engagement soutenu envers notre cause en 2024.»

ROBYN HODGSON

Présidente du conseil d'administration de 2025,
London Pride Festival



• Des employés de Fairstone du district de London ont fait du bénévolat au «London Pride Festival», démontrant ainsi notre engagement envers l'inclusion et le soutien à la communauté 2SLGBTQIA+.

Liste des organismes que nous avons soutenus en 2024 :

Atlantique

- Association canadienne pour la santé mentale (N.-B.)
- Drive-By Santa pour l'organisme Autism Connections Fredericton (N.-B.)
- Hockey Aide Les Sans-Abri (N.-É.)
- Convoi de camions pour les Jeux olympiques spéciaux (N.-É.)

Ontario

- Durham Outlook Hunger – Hunger Drive Tournoi de golf caritatif
- Durham Outlook for the Needy – 4 Free Meal Days
- Skating Carnival (Espanola)
- Great Cycling Challenge
- Hockey Aide Les Sans-Abri (N.-É.)
- Liberty for Youth
- London Pride Festival
- Festival de musique de Peterborough
- Cyclo-défi contre le cancer
- Whitby Ribfest

Québec

- Alliance pour l'enseignement de la science et de la technologie (QC)
- Fondation Papillon (QC)
- Le Chaînon (QC)
- Leucan (QC)
- L'Œuvre des Samaritains (QC)
- Levanta Samba (QC)
- Festival de Blues de l'Ouest-de-l'Île

Ouest du Canada

- Animal Lifeline Emergency Response Team (C.-B.)
- Battle for the Badges Charity Hockey Game (Alb.)
- Calgary Drop-In Centre (Alb.)
- Extreme Mudfest à Cold Lake (Alb.)
- Beachfest à Parksville (C.-B.)
- Race & Rope – Fête du Canada à Peachland (C.-B.)
- Randonnée pour papa (MB)
- Rotary Club de Spruce Grove (Alb.)
- La Légion royale canadienne, filiale 59 (Alb.)
- Super Strength for Super Kids (MB)
- Whoop & Hollar Festival (MB)



Mois de l'engagement communautaire

Chaque année, en septembre, Fairstone se réunit pour célébrer le Mois de l'engagement communautaire, une initiative visant à favoriser l'engagement, le travail d'équipe et l'impact communautaire grâce au bénévolat.

Cette campagne d'un mois illustre notre engagement à redonner et à apporter notre contribution là où nous vivons et travaillons. Orienté par nos trois piliers centraux, soutenir nos communautés, appuyer la réussite des femmes et promouvoir la littératie financière, le Mois de l'engagement communautaire offre aux employés des occasions de renforcer les liens d'équipe tout en contribuant à des causes louables. La campagne de cette année a connu un engagement impressionnant : 754 personnes ont participé à 165 activités organisées, dont 65 campagnes de collecte de denrées alimentaires et le soutien de plus de 90 organismes de bienfaisance. Grâce à l'action collective, Fairstone continue de renforcer les communautés, d'encourager le changement et d'avoir une incidence positive et durable.



●···· Yvonne Van Ryk

Lauréate du prix Héroïsme communautaire 2024 et directrice de succursale, Duncan (Colombie-Britannique)

CRÉATION DU PRIX HÉROÏSME COMMUNAUTAIRE

En 2024, nous avons créé le prix Héroïsme communautaire dans le cadre de notre initiative annuelle du Mois de l'engagement communautaire, qui vise à récompenser les employés qui font preuve d'un dévouement exceptionnel à l'égard de leur communauté. Ce prix avec mise en nomination par des pairs souligne la contribution exceptionnelle des membres de notre équipe tout au long de l'année, témoignant de notre engagement à créer des retombées sociales positives. La première lauréate, Yvonne Van Ryk, directrice de succursale de Duncan, en Colombie-Britannique, a été honorée pour ses efforts remarquables, notamment l'organisation de collectes de denrées alimentaires, le mentorat de jeunes de la région et la promotion de l'engagement communautaire. Cette initiative témoigne de notre détermination à donner de l'autonomie aux gens et à fortifier les communautés où nous vivons et travaillons.

JOURNÉE DE BÉNÉVOLAT

Fairstone encourage les employés à être des acteurs de changement en soutenant leurs activités de bénévolat dans le cadre de son programme de bénévolat. Grâce à cette initiative, 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 l'entreprise. Cette activité peut être effectuée pendant les heures normales de travail et s'étendre sur une seule journée ou plusieurs jours. Cette approche laisse aux employés plus de flexibilité pour planifier leur contribution et génère un taux de participation plus élevé au profit de nos communautés.

5325
HEURES
de bénévolat
en 2024

Dons et campagnes de financement d'entreprise

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

Notre engagement à favoriser des changements porteurs va au-delà des solutions de prêt responsables; il vise à redonner et à avoir une incidence réelle et positive dans nos communautés. Nos initiatives de dons et nos campagnes de financement d'entreprise témoignent de notre mission consistant à outiller les gens, à renforcer nos liens avec nos communautés et à créer un avenir meilleur pour tous.



■ PARTENARIAT AVEC LA CROIX-ROUGE

En 2024, Fairstone a continué son 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 que nous servons. Cette collaboration souligne notre engagement à soutenir ceux dans le besoin et reflète l'ensemble de nos efforts en matière de responsabilité sociale d'entreprise. Nous sommes impatients de développer notre engagement auprès de la Croix-Rouge canadienne et de travailler ensemble pour créer des communautés plus fortes et plus résilientes partout au Canada.

■ FONDATION DOUGLAS

Pour la quatrième année consécutive, Fairstone s'est engagée à faire 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 invité la communauté à une soirée de bingo passionnante et colorée. Notre don d'entreprise reflète notre engagement à créer des changements positifs dans nos communautés en soutenant la recherche en santé mentale et les initiatives de la Fondation Douglas.

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

246 000 \$

ont été versés à titre de dons d'employés lors de financement de Centraide

56 000 \$

en levée de fonds pour Leucan

PARTENARIAT AVEC LA FONDATION CANADIENNE DES FEMMES

La diversité et l'égalité des genres sont les pierres angulaires de notre stratégie de responsabilité sociale d'entreprise. Fairstone croit sincèrement 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. Par conséquent, en 2024, Fairstone a poursuivi son engagement 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.

399

JOURNÉES DES ANGES

accordées pour
la campagne
Centraide en 2024



DÉFI FAIRSTONE X LEUCAN 2024

En 2024, la campagne Centraide de Fairstone a dépassé les attentes, mettant en valeur la force de la collaboration et de la générosité dans l'ensemble de l'organisation. La campagne a permis d'amasser un don impressionnant de 246 625 \$, ce qui représente une augmentation de 16% par rapport à l'année précédente. Ce succès a été alimenté par des tactiques novatrices, notamment des concours en succursale et dans les bureaux corporatifs, l'engagement des « champions » axés sur les pairs et des activités excitantes comme le jeu du Bingo Bonanza animé par le comédien JC Surette à la fin de la campagne. Les employés de toutes les régions ont participé avec enthousiasme, inspirés par des conférences en direct de Centraide, des activités de sensibilisation personnalisées et des tableaux de classement qui font le suivi des progrès hebdomadaires. Des contributions supplémentaires ont été apportées par les bâtisseurs communautaires et les donateurs chefs de file de Fairstone, et des programmes de dons jumelés ainsi que des dons d'entreprise ont amplifié l'impact.

En reconnaissance de la généreuse participation de ses employés à la campagne, 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, la « Journée des anges ». Depuis 2018, Fairstone a fièrement offert 2 086 Journées des anges à des employés qui ont activement participé à la campagne de financement de Centraide.



Plusieurs employés courageux ont participé au Défi têtes rasées pour Leucan.

DÉFI FAIRSTONE X LEUCAN 2024

Le Défi Fairstone en soutien à l'organisme de bienfaisance Leucan de 2024 a de nouveau été touchant, grâce à notre empathie et à notre dévouement collectif, 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 fonds d'un impressionnant montant de 43 590 \$ par les employés de Fairstone pour Leucan, ce qui démontre notre engagement à faire une différence. Pour soutenir encore davantage cette cause, Fairstone a versé 12 500 \$ de plus à Leucan, pour un total de 56 090 \$. Pour une deuxième année, 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 pour cette cause. De plus, un nombre record de neuf employés ont participé au Défi têtes rasées pour Leucan, laissant une marque significative de leur détermination et de leur implication.

PLUS DE

60

employés ont participé au défi Fairstone x Leucan de 2024.

« C'est avec émotion et fierté que l'équipe de Fairstone a donné plus de 395 000 \$ à Leucan au cours des neuf dernières années. Ce montant représente non seulement le rétablissement d'une trentaine d'enfants atteints du cancer, mais aussi l'aide et le soutien fournis à leur famille. Au-delà de l'argent recueilli, nous sommes fiers de voir de plus en plus d'employés s'impliquer dans le défi avec leur famille pour soutenir cette cause unique qui nous est si chère. Année après année, la famille Fairstone prouve que seuls, nous allons plus vite, mais qu'ensemble, nous allons plus loin. »

JEAN-MARC RICHARD

Directeur de district, secteur du Québec et ambassadeur de Leucan chez Fairstone



Outils et partenariats en littératie financière

La littératie financière est essentielle pour permettre aux Canadiens et aux Canadiennes de prendre des décisions financières éclairées et responsables.

En plus d'offrir des solutions de prêt adaptées et responsables, nous avons créé diverses initiatives conçues pour donner aux personnes les connaissances, les outils et la confiance nécessaires pour prendre des décisions financières éclairées. Que ce soit par des interactions en personne dans nos succursales ou par l'accès à une foule de ressources en ligne, nous nous efforçons de fournir aux emprunteurs actuels et potentiels les renseignements dont ils ont besoin pour avancer adroitement dans leur parcours financier.

En 2024, Fairstone a intensifié ses efforts pour offrir des outils, des ressources et des partenariats accessibles qui favorisent le bien-être financier et aident les personnes à cheminer dans leur parcours financier en toute confiance.

Voici un résumé de nos initiatives :

● Ressources et outils interactifs

- Quatorze calculatrices de prêt en ligne gratuites pour explorer les différentes options, calculer les paiements et prendre des décisions d'emprunts éclairées.
- Une série d'articles, d'infographies et de vidéos sur des sujets comme les options d'emprunt, la gestion du budget et la prévention de la fraude.
- Des jeux-questionnaires interactifs pour aider les utilisateurs à approfondir leurs connaissances financières.

● Contenu éducatif élargi

- Publication de 319 nouveaux éléments de contenu unique (638 en anglais et en français combinés), qui aident les emprunteurs tout au long de leur parcours financier.
- Création de 20 vidéos sur la littératie financière sur YouTube, qui ont récolté un total de 278363 visionnements.
- Les calculatrices et les questionnaires sur la littératie financière ont été consultés 281690 fois.

● Journée Coup d'œil sur ton crédit

- Tenue de la deuxième **Journée Coup d'œil sur ton crédit** annuelle le 2 novembre, en partenariat avec Borrowell, ClearScore, Credit Karma, Equifax et Fig pour encourager les Canadiens à surveiller régulièrement leur cote de crédit.

● Prévention de la fraude et soutien aux aînés

- Élaboration de ressources pour aider les aînés à éviter l'exploitation financière, la fraude et le télémarketing frauduleux.
- L'information est disponible en ligne sous l'onglet Ressources pour les aînés ou sur demande.

● Soutien personnalisé pour les emprunteurs

- Estimations de prêt personnalisées et gratuites, sans obligation ni incidence sur les cotes de crédit.
- Accès à la gestion de compte en ligne, qui permet aux emprunteurs de gérer leurs prêts et de suivre les progrès qu'ils ont réalisés.

● Mobilisation et sensibilisation

- Offre d'outils et de conseils en matière de littératie financière sur [Fairstone.ca/fr](https://www.fairstone.ca/fr) pour aider les emprunteurs à atteindre leurs objectifs financiers.
- Accent continu mis sur le soutien aux jeunes générations grâce à des initiatives d'éducation qui promeuvent l'acquisition de compétences en matière de budgétisation, d'épargne et de planification financière.

En offrant ces outils et ces ressources, nous demeurons déterminés à favoriser la littératie financière et à donner aux Canadiens et aux Canadiennes les moyens de prendre des décisions financières éclairées en toute confiance.

PARTENARIAT AVEC JA CANADA

Depuis 2015, Fairstone est fière de s'associer à JA Canada, la plus grande organisation vouée à l'éducation commerciale des jeunes au pays, pour doter les élèves de la 3^e à la 12^e année de compétences financières et scolaires essentielles. Cette collaboration de longue date donne aux jeunes Canadiens la confiance et les connaissances nécessaires pour réussir à l'école, au travail et dans la vie. Conformément à notre engagement continu, nous avons renouvelé notre entente annuelle de 50 000 \$ en 2024 en appui à la mission éducative de JA Canada et à ses programmes à fort impact à l'échelle nationale.

Cette année, Fairstone a de nouveau fièrement appuyé l'événement Appuyer la réussite des jeunes femmes, organisé par JA Canada le 26 mars. Cette initiative inspirante, qui s'aligne sur notre pilier de responsabilité sociale d'entreprise, appuyer la réussite des femmes, vise à encourager les jeunes femmes à réaliser leurs rêves et leurs aspirations. En participant à cet événement, Fairstone a réaffirmé son engagement à cultiver la confiance, l'ambition et les possibilités pour la prochaine génération de dirigeantes.

Commanditaire et présentatrice, Fairstone a apporté une contribution de 15 000 \$ au Gala de JA Québec au Marché Bonsecours à Montréal, qui souligne les réalisations en matière d'éducation et de gain d'autonomie des jeunes. Cet événement important, qui salue les réalisations remarquables de jeunes entrepreneurs dans le cadre du programme Entreprise Étudiante, a attiré plus de 600 participants cette année. Au cours du gala, les étudiants qui ont fait preuve d'un esprit d'entreprise exceptionnel se sont vu offrir des bourses et des stages. La compétition pour le titre convoité d'Entreprise de l'année a été le point culminant du gala. Les participants ont eu l'occasion de réseauter avec ces jeunes entrepreneurs, de découvrir leurs projets novateurs et d'en apprendre davantage sur leur parcours et leurs aspirations.

Pour encourager 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 prévue pendant les heures normales de travail, s'étendre sur une seule ou sur plusieurs journées et durer un maximum de 7,5 heures. Cette flexibilité nous permet de favoriser d'autres changements positifs auprès de la prochaine génération.

Grâce à plus de 20 bénévoles de Fairstone qui ont participé aux programmes de JA en 2024, nous avons rejoint de nombreux étudiants partout au Canada, dans le but d'améliorer leur sens des affaires dès leur plus jeune âge et de doter la prochaine génération des compétences essentielles pour leur avenir.

PLUS DE
20
BÉNÉVOLES
ont participé aux
programmes
de JA

65 000 \$
attribués aux
activités de
JA Canada



« Faire du bénévolat pour JA Québec a été incroyablement gratifiant. En cinq ans, j'ai pu donner à la prochaine génération les moyens de prendre des décisions financières éclairées. Interagir avec les enfants et les voir comprendre et appliquer les concepts m'a apporté une grande satisfaction personnelle. Faire partie de JA Québec est une source d'inspiration et de motivation qui m'aide à m'épanouir en mettant en pratique mes connaissances et en établissant des liens avec des personnes passionnées par l'éducation et le service communautaire. »

BRYAN KHAN

Gestionnaire de compte principal,
Financement de détail, et bénévole à JA Canada

MOIS DE LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE

Au cours du mois de novembre, qui est reconnu comme le Mois de la littératie financière partout au Canada, Fairstone a connu une autre campagne porteuse consacrée à l'un de ses piliers clés de la responsabilité sociale d'entreprise : promouvoir la littératie financière. Consciente que la littératie financière représente la pierre angulaire de la santé financière, Fairstone offre aussi chaque année une gamme de ressources pour améliorer les connaissances financières des Canadiens et des Canadiennes, et les aider à prendre des décisions éclairées. Nous travaillons avec des partenaires comme la Financière Sun Life et JA Canada tout au long de l'année pour donner à nos employés, à nos clients et à nos communautés les moyens d'acquérir des connaissances financières. Plus précisément, au cours du mois de novembre, nous offrons des ressources et des activités supplémentaires pour favoriser la littératie financière. Cette année, notre engagement comprenait des initiatives notables comme la Journée Coup d'œil sur ton crédit le 2 novembre, des webinaires de la Financière Sun Life et le recrutement de bénévoles pour JA Canada.



En novembre 2024, Fairstone a célébré le Mois de la littératie financière en faisant la promotion de sa deuxième journée annuelle Coup d'œil sur ton crédit le 2 novembre, réaffirmant ainsi son engagement envers le bien-être financier des Canadiens et des Canadiennes. En partenariat avec des organismes comme Borrowell, ClearScore, Credit Karma, Equifax et Fig, Fairstone a encouragé les Canadiens et les Canadiennes à examiner régulièrement leurs rapports de crédit pour détecter la fraude, en assurer l'exactitude et améliorer leur santé financière. Cette initiative a souligné l'importance de la surveillance du crédit comme outil pour favoriser la sensibilisation financière, donner aux Canadiens et aux Canadiennes les moyens de prendre des décisions éclairées et accéder à de meilleures occasions financières.

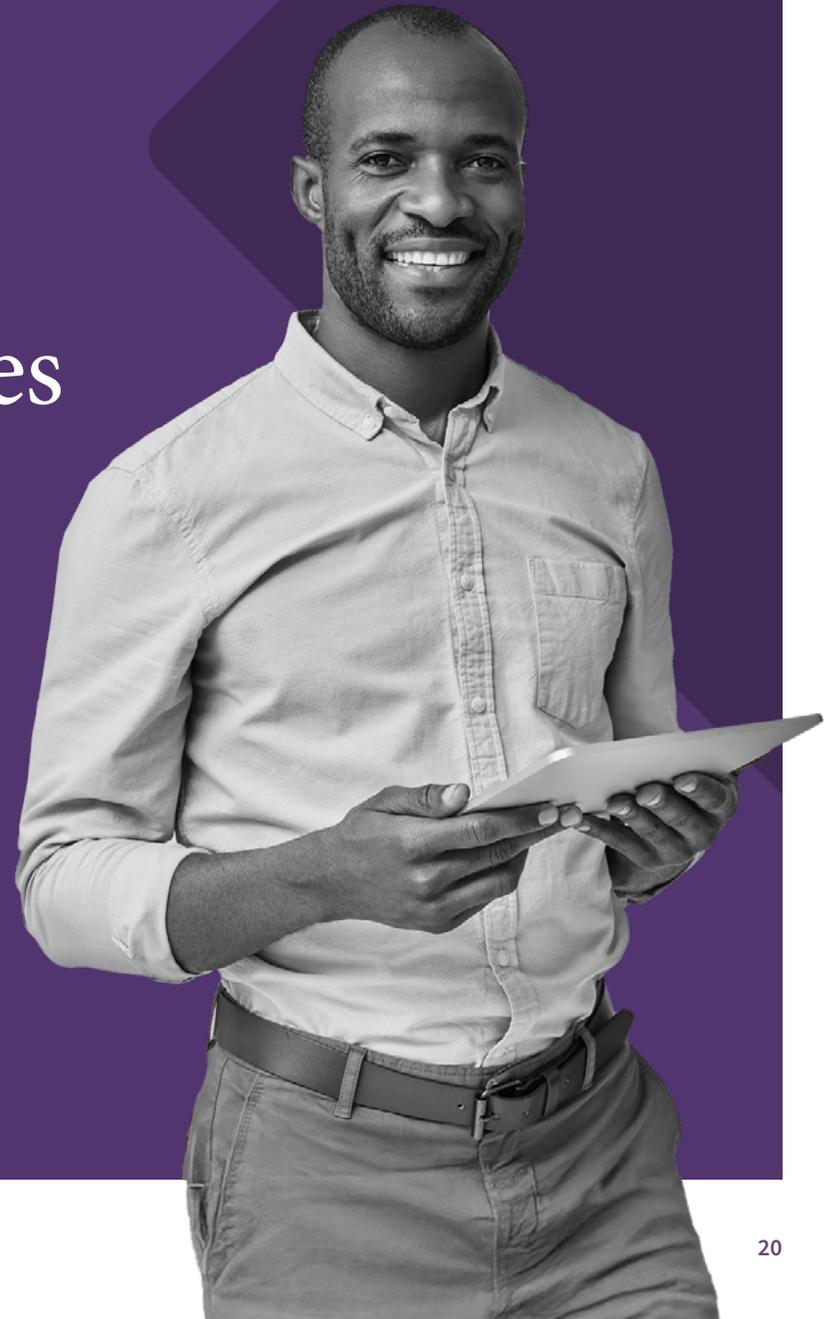
Consciente que la littératie financière représente la pierre angulaire de la santé financière, Fairstone offre aussi chaque année une gamme de ressources pour améliorer les connaissances financières des Canadiens et des Canadiennes, et les aider à prendre des décisions éclairées.

Soutien aux clients, aux employés et aux populations particulières

Garder nos clients au centre de tout ce que nous faisons est un principe profondément ancré qui guide nos actions. Cette approche nous guide dans nos activités quotidiennes et stimule notre dévouement à l'égard de nos clients.

Nous sommes déterminés à faire en sorte que chaque interaction avec nos produits donne à nos clients le sentiment d'être véritablement compris, valorisés et satisfaits.

L'engagement de Fairstone à fournir des expériences remarquables et sans tracas à nos clients est souligné par nos efforts continus pour personnaliser 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 ambitions de nos clients. Pour y parvenir, nous misons sur la puissance de la recherche et des données, en tirant des informations précieuses qui éclairent la voie de la réussite pour nos clients et nos partenaires. En appuyant leur réussite, nous prospérons à notre tour, créant ainsi un partenariat mutuellement enrichissant qui témoigne de notre promesse à garantir le bien-être financier de nos clients.



Accès aux services financiers pour nos clients

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

Notre gamme complète de produits 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 257 succursales d'un océan à l'autre. En outre, nous avons fièrement uni nos forces à plus de 2000 partenaires actifs en financement de détail partout au Canada en offrant des options de financement de détail flexibles à leur précieuse clientèle. Fairstone propose 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 mettant l'accent sur les solutions financières responsables et accessibles à tous les Canadiens et les Canadiennes. Nous desservons une clientèle très diversifiée, notamment des aînés, des personnes handicapées, des familles à faible revenu et une partie mal desservie de la population.

CLIENTS TITULAIRES D'UNE CARTE DE CRÉDIT

Nous gérons la carte de Récompenses Walmart Mastercard^{MD} et la carte de Récompenses Walmart World Mastercard^{MD} qui permettent aux consommateurs 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 partenariats avec les principaux assureurs et fournisseurs du marché canadien.

Nous gérons également la carte Home Equity Mastercard de First National avec garantie. Lancée en 2021, cette carte de crédit offre une limite de crédit plus élevée et elle est adaptée aux consommateurs qui ont accumulé suffisamment de valeur nette dans leur habitation 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 individuels 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.



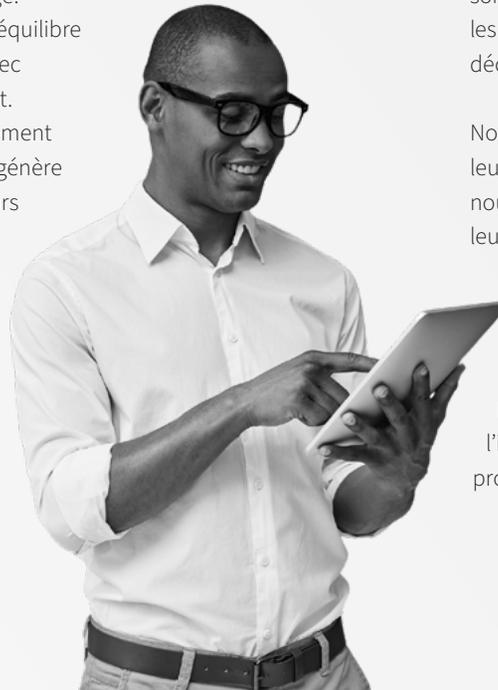
CLIENTS AYANT SOUSCRIT DES PRÊTS

Nous élaborons des solutions d'emprunt personnalisées 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 reconstituer leur crédit, car il leur permet 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 secteur Crédit direct met l'accent sur l'offre de services aux emprunteurs de quasi premier ordre, que nous définissons généralement comme des clients ayant une cote FICO² comprise entre 550 et 699. Les clients contractant un prêt personnel ont habituellement recours à nos services alors qu'ils ont un besoin urgent et souvent inattendu d'emprunt, par exemple pour des réparations à leur domicile et leur véhicule, pour la consolidation de 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.

Notre approche axée sur le client repose sur l'engagement et les relations, ce qui, nous en sommes conscients, génère une satisfaction significative de la clientèle, de meilleurs résultats du côté du crédit et des occasions de prêt réitérées. Nous offrons à nos clients différents canaux leur permettant d'accéder à nos produits de prêt (en personne, par téléphone, en ligne, par clavardage et sur appareil mobile), ce qui leur garantit une expérience personnalisée. Alors que nos canaux de prêts en ligne connaissent une croissance rapide et sont au premier plan de notre stratégie de développement, la distribution de nos produits de crédit direct repose sur un réseau national de succursales qui demeure l'épine dorsale 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 axé sur les communautés comptant 257 succursales d'un océan à l'autre, s'engage à servir les communautés urbaines, suburbaines, rurales et métropolitaines. Nos spécialistes des prêts bien formés se consacrent à offrir des solutions de crédit personnalisées pour répondre aux besoins particuliers 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 nous engageons à offrir les normes les plus élevées de service et d'assistance, quelle que soit la manière dont ils choisissent d'interagir avec nous. Nous tenons 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 engagement 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. Il offre la possibilité de faire des choix financiers éclairés, notamment en respectant les délais de paiement, et la flexibilité de gérer et de rembourser les dettes par le biais de la consolidation de manière efficace. En 2024, notre approche approfondie a donné des résultats significatifs, avec 44% des clients de Fairstone qui ont connu une amélioration de leur cote de crédit³. Cette réalisation souligne l'importance de permettre aux individus de passer à l'action quant à leur avenir financier et de progresser éventuellement vers une situation de crédit plus sûre et plus prospère.

² 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.

³ Basé sur les clients des prêts personnels non garantis.

CLIENTS DU FINANCEMENT DE DÉTAIL

Fairstone offre des programmes spécifiques de financement de détail afin de soutenir la croissance des entreprises canadiennes et d'offrir à ses précieux 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 essentiel dans la facilitation des ventes pour environ 2000 partenaires actifs 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 sans tracas, permettant aux consommateurs de demander du financement en tout temps et en tout lieu grâce à notre processus de demande en ligne instantané. Cet avantage, tout comme notre transition vers un financement sans papier, s'inscrit dans le cadre de notre engagement en faveur d'un parcours client sans faille 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 faisabilité supplémentaire des relevés électroniques et des alertes par courriel, ce qui stimule l'engagement par l'entremise de nos plateformes numériques. Pour obtenir des explications sur la façon de comprendre les relevés, les clients peuvent consulter le guide **Relevé de compte mensuel de Fairstone** sur notre site Web.

En février 2024, nous avons également mis à jour nos pages de FAQ pour répondre aux besoins des nouveaux demandeurs et des clients actuels de manière efficace. 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 favoriser la transparence et l'accessibilité et peuvent être explorées plus à fond dans la **FAQ** de Fairstone.

Fairstone offre également un financement par versements pour l'achat de véhicules par l'entremise d'un réseau complet de 3400 concessionnaires automobiles actifs. 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 sans tracas.



Poursuivre la numérisation pour améliorer l'expérience client

Nous demeurons engagés à favoriser 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 toujours aux attentes changeantes des clients. En 2024, nous avons introduit diverses optimisations 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 reflètent notre objectif de numérisation et d'amélioration de l'expérience client. Nous cherchons toujours des façons d'accélérer nos opérations tout en accordant la priorité aux besoins de nos clients, ce qui prouve que le recours à la technologie crée des interactions plus efficaces et plus gratifiantes pour nos précieux clients. Alors que nous accueillons la transition numérique, nous continuons à nous concentrer sur l'innovation et la mise à jour de nos services pour répondre aux attentes dynamiques de nos clients et de nos partenaires par le biais de divers projets pilotes. Notre parcours vers un avenir numérique progressif est guidé par notre engagement à offrir des expériences exceptionnelles à nos clients et à atteindre nos objectifs plus larges.

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

Nous avons poursuivi l'élargissement de notre domaine des prêts numériques à service complet, 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 exploitant 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, nous nous sommes attachés à offrir aux clients la possibilité de rencontrer un membre de notre personnel 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 handicapées, qui peuvent soit choisir de se rendre dans une succursale pour des consultations en personne avec un spécialiste des prêts, soit 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 nos efforts continus en faveur d'un service centré sur le client.



Cette année, près de 85 % des prêts ont été conclus par voie numérique⁴.

PROMOUVOIR L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

En 2024, nous avons continué de promouvoir l'adoption des services numériques, en réalisant d'importants progrès sur le plan de l'inscription aux relevés électroniques. L'adoption du relevé électronique pour le financement de détail est passée de 69 % en décembre 2023 à un taux impressionnant de 78 % en décembre 2024, et de 41 % à 46 % pour les cartes de crédit au cours de la même période. Pour encourager ce changement, nous avons misé sur plusieurs canaux, notamment les messages électroniques, les encarts de relevés, les centres d'appels et le système de réponse vocale interactive, ainsi que sur le contenu éducatif comme les tutoriels vidéo sur YouTube et les médias sociaux.

Afin d'améliorer encore plus la commodité pour nos clients, nos agents du Service à la clientèle sont en mesure d'inscrire les clients aux relevés électroniques en toute transparence lors d'interactions téléphoniques. Cela s'harmonise non seulement avec les préférences des clients en matière d'accessibilité numérique, mais réduit également les coûts d'impression et d'affranchissement, ce qui nous permet de réaliser des économies que nous réinvestissons dans l'amélioration des processus et l'innovation numérique.

De plus, nous avons mis en place une solution de remplacement pour les demandes envoyées par télécopieur. Grâce à elle, notre équipe du Service à la clientèle dispose d'un moyen plus efficace pour aider les clients à transmettre des images de documents. Ces avancées témoignent de notre engagement continu à accroître la commodité pour les clients et l'efficacité opérationnelle tout en favorisant un avenir plus durable.

EFFICACITÉ DES SUCCURSALES : STIMULER LA PRODUCTIVITÉ ET AMÉLIORER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

L'amélioration de l'efficacité en succursale demeure une priorité, ce qui permet à nos spécialistes des prêts de se concentrer davantage sur les clients tout en réduisant les tâches administratives. En 2024, plusieurs initiatives ont stimulé la productivité dans l'ensemble de notre réseau.

Les améliorations apportées au processus de vente d'actifs au Canada ont donné à l'équipe des ventes d'actifs un accès direct aux documents requis, éliminant jusqu'à 75 % des efforts de la succursale et économisant environ 768 heures par année. Nous avons également centralisé le processus de quittance pour les prêts personnels garantis et les prêts hypothécaires entièrement garantis, en le rendant entièrement numérique. Ce changement permet d'économiser 435 heures par année et d'assurer la conformité aux délais de traitement prévus par la loi. De plus, une mise à niveau de la fonctionnalité de recherche du système a introduit la recherche universelle dans tous les champs de numéros de téléphone, ce qui permet d'accéder plus rapidement aux dossiers des clients et d'économiser jusqu'à 21 000 heures par année.

Ces progrès témoignent de l'accent que nous mettons sur l'efficacité opérationnelle tout en maintenant notre engagement à offrir un service de grande qualité axé sur le client.



AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT GRÂCE À L'INNOVATION NUMÉRIQUE

En 2024, nous avons poursuivi notre parcours vers l'optimisation numérique, en misant sur nos efforts pour améliorer l'expérience client grâce à une utilisation réfléchie de la technologie. En cherchant des moyens pratiques de rationaliser les opérations et d'améliorer l'accessibilité, nous demeurons déterminés à harmoniser nos outils numériques avec les besoins changeants de nos clients.

Cette année a été marquée par des initiatives et des projets pilotes en cours visant à améliorer nos services et à créer des interactions plus efficaces et plus conviviales. À mesure que nous poursuivons notre transformation numérique, nous continuons de mettre l'accent sur les innovations utiles tout en maintenant un équilibre entre le progrès et l'approche client. Ces efforts reflètent notre engagement envers l'amélioration continue et la prestation de solutions fiables et accessibles qui s'adaptent aux attentes changeantes de nos clients et partenaires.

« J'ai eu une très bonne expérience avec la Financière Fairstone ! De la demande du prêt à sa clôture, tout s'est bien déroulé, comme promis. Il n'y a eu aucun problème. Je vais certainement faire appel à la Financière Fairstone de nouveau et la recommander fortement. L'interface en ligne facilite la gestion des paiements et le suivi de mon solde. »

BRIAN
Trustpilot

Évaluations intelligentes, prêts rapides : l'incidence des modèles d'évaluation automatiques

En 2023, nous avons lancé des modèles d'évaluation automatiques (MEA) pour l'évaluation des propriétés dans le cadre de nos prêts personnels garantis, en mettant à l'essai l'outil dans 60 succursales situées dans des secteurs urbains et suburbains. Encouragés par un accueil et des résultats positifs, nous avons étendu l'utilisation des MEA à toutes les succursales de la Financière Fairstone en 2024. Cet outil d'évaluation automatique, alimenté par l'apprentissage automatique, a transformé le processus de prêt en réduisant les délais de clôture des prêts à seulement une demi-journée, ce qui a considérablement amélioré la commodité pour les clients.

En plus d'améliorer l'expérience client, les MEA ont réduit les coûts d'évaluation de 48%, et les économies ont été transmises directement aux clients. L'outil a également contribué à la durabilité environnementale en diminuant la nécessité de conduire pour mener des évaluations et en réduisant notre incidence environnementale. Depuis leur lancement, les MEA ont permis d'évaluer plus exactement la valeur des propriétés, d'augmenter les taux de conclusion de 19% et d'accélérer le processus de prêt pour les clients et les employés.

Intégration de l'IA : expansion du programme de l'agent conversationnel d'IA

En 2024, Fairstone a capitalisé sur le succès de son programme d'engagement client piloté par l'IA, qui fournit une assistance aux clients par le biais de systèmes automatisés. Cette initiative répond efficacement aux demandes de renseignements et permet de mettre les clients en relation avec des spécialistes des prêts, en leur offrant une flexibilité dans le mode de communication qu'ils préfèrent. Le programme a généré des résultats solides, avec des taux d'engagement élevés. Cette approche innovante continue d'améliorer l'expérience des clients en leur offrant un soutien rapide, accessible et efficace.

Multipliation des options de paiement grâce à l'intégration du portefeuille mobile

En novembre 2024, nous avons lancé la fonction de portefeuille mobile pour la carte de Récompenses Walmart Mastercard, qui permet aux clients d'utiliser Apple Pay⁵ et Google Pay⁶ avec leurs appareils mobiles pour effectuer des paiements et obtenir des récompenses de Walmart chez Walmart et chez les marchands participants, en magasin et en ligne. Cette initiative améliore la commodité et simplifie l'expérience de paiement, ce qui reflète notre engagement à répondre aux besoins changeants des clients au moyen de solutions numériques pratiques.

Soutien aux aînés

Dans le cadre de notre engagement envers l'excellence du service à la clientèle, nous sommes fiers de 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 diverses 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 avec l'entreprise. 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 représenter leurs intérêts dans l'entreprise. Les responsabilités du champion des aînés consistent notamment à faire preuve de leadership dans l'application du Code, à promouvoir les aspects touchant les aînés et à y sensibiliser ces derniers, et à s'engager auprès des personnes âgées, des spécialistes en la matière et des organisations promouvant les personnes âgées. À cet effet, au fil des ans, Fairstone a mené des consultations auprès des personnes âgées au sein de nos communautés, afin 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 exceptionnel 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 de nos ressources mises à la disposition des aînés. En tout temps, les aînés qui ont des situations 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 dans un format alternatif.

De plus, nous veillons à ce que tous les employés de Fairstone suivent une formation annuelle sur le Code de conduite relatif aux aînés, qui est mis à jour continuellement 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.

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, Financière Fairstone et EdenPark, afin de mettre en lumière les ressources pertinentes. Nous avons également mis en place de manière proactive un 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. Ces ressources sont disponibles dans la section « En savoir plus » du site Web de Fairstone.



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

Au fil des ans, Fairstone a créé des ressources spécifiques à l'aide de connaissances 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 intégrante de notre identité. En tant que l'une des valeurs fondamentales 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 sommes déterminés à garantir un service 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 autonomie, nous cherchons activement à retirer les limitations auxquelles 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) et de la *Loi Canadienne sur l'accessibilité*.



PLAN D'ACCESSIBILITÉ DE FAIRSTONE

En 2024, nous avons publié notre premier plan d'accessibilité, un document exhaustif conçu pour cerner les obstacles et les possibilités d'amélioration dans divers aspects de nos activités. Ce plan fait partie intégrante de la stratégie liée aux facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) de Fairstone et cadre avec ses objectifs de promotion de la diversité, de l'équité et de l'inclusion. En plus d'accéder à un plan d'action concret en matière d'accessibilité, les lecteurs peuvent trouver toute l'information nécessaire pour nous faire part de leurs commentaires sur notre parcours en matière d'accessibilité. Notre document est accessible sur [Fairstone.ca](https://www.fairstone.ca) et peut être physiquement disponible sur demande.

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 COMMUNICATIONS

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.

Consultations et engagements publics



Écouter ce que nos clients et le grand public ont à dire

Le service à la clientèle est essentiel 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 remarquable.

Pour nous assurer d'être en accord avec les clients, nous recueillons constamment leurs commentaires sur tous les produits et tout au long de leur parcours, afin d'évaluer le rendement et de recueillir des rétroactions 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. Depuis les dernières années, Fairstone a mis en œuvre des sondages semestriels auprès de nos clients du secteur des prêts et du financement de détail et mené, à l'aide d'un fournisseur externe, 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.

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



Le sondage sur la notoriété de la marque a ciblé les consommateurs partout au Canada et a porté sur leurs connaissances de nos services, la valeur perçue et la force globale de la marque Fairstone.

Notre équipe des médias sociaux est déterminée à traiter les préoccupations des clients, à répondre aux demandes de renseignements et à fournir un soutien en temps opportun sur toutes les plateformes. Au cours de la dernière année, nous avons eu plus de 5000 interactions avec des clients sur les médias sociaux. Chacune est examinée et soumise à l'équipe appropriée pour que de vrais représentants des équipes du Service à la clientèle et du Marketing y répondent. La surveillance constante et l'interaction quotidienne avec les clients par le canal de leur choix font partie des nombreuses façons par lesquelles nous témoignons de notre souci d'être accessibles et réceptifs. Cette approche a contribué à notre excellente note de 4,1 étoiles sur Google, qui illustre la confiance que nos clients ont en nous.

⁷ Google Pay est une marque déposée de Google LLC.

GESTION DES PLAINTES

Chez Fairstone, nous apprécions les commentaires de nos clients et demeurons déterminés à offrir des moyens clairs, efficaces et efficients de répondre à leurs préoccupations. Notre **procédure rigoureuse de traitement des plaintes**, accessible sur notre site Web, assure la transparence et permet aux clients de résoudre facilement leurs problèmes. Ce processus reflète notre engagement à améliorer continuellement nos produits et services tout en maintenant la confiance et la satisfaction de nos clients.



En 2024, le commissaire de Fairstone a examiné un total de 21 plaintes, dont six ont été résolues, 15 ont été fermées et aucune n'est en cours. Ces renseignements nous incitent à améliorer continuellement nos processus et à obtenir de meilleurs résultats pour nos clients.

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 DE 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 concernant les procurations et les comptes conjoints
- Protection Responsabilité zéro de Mastercard
- Documents hypothécaires en langage courant

Nos clients peuvent accéder à ces documents au [Banquefairstone.ca](#), [Fairstone.ca](#), [Edenparkcanada.com](#) et [fig.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

Notre effectif est l'une de nos priorités depuis près d'un siècle, et nous croyons fermement qu'il faut donner à chaque employé les moyens de réaliser son plein potentiel. Les contributions de nos employés sont la pierre angulaire du succès de notre entreprise. En favorisant une culture d'accueil et inclusive, nous nous efforçons de créer un lieu de travail unique qui fait la promotion de la diversité et qui 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 plus de 1 800 personnes dans l'ensemble du Canada par l'entremise de notre réseau de succursales ou de nos bureaux corporatifs, dans des postes de financement de détail, de financement automobile et de financement numérique.

RESEAU 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 commerçants et de concessionnaires partenaires partout au Canada.

POSTES DANS LES BUREAUX CENTRALISÉS

Nous avons des bureaux corporatifs à Etobicoke, London, Montréal et Toronto. De la finance 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 2024

Province/Territoire	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	153	2	155
Colombie-Britannique	96	2	98
Manitoba	51	1	52
Nouveau-Brunswick	52	1	53
Terre-Neuve-et-Labrador	47	0	47
Territoires du Nord-Ouest	2	0	2
Nouvelle-Écosse	49	3	52
Nunavut	0	0	0
Ontario	577	7	584
Île-du-Prince-Édouard	6	0	6
Québec	651	70	721
Saskatchewan	33	0	33
Yukon	3	0	3
TOTAL	1720	86	1806

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 se terminant le 31 décembre 2024, nous avons payé un total de 82678066 \$ en impôt sur le revenu. Le tableau ci-dessous résume nos dépenses fiscales de 2024 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	45948306\$
Alberta	2001489\$
Colombie-Britannique	1665032\$
Manitoba	1249925\$
Nouveau-Brunswick	2159105\$
Terre-Neuve-et-Labrador	2631629\$
Territoires du Nord-Ouest	14323\$
Nouvelle-Écosse	1934380\$
Nunavut	0\$
Ontario	14436666\$
Île-du-Prince-Édouard	378778\$
Québec	9556924\$
Saskatchewan	635751\$
Yukon	65758\$
TOTAL	82678066\$

*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 Montréal, Toronto, London et Etobicoke. De plus, Fairstone compte 257 succursales dans des communautés partout au Canada.

SUCCESSALES OUVERTES, FERMÉES ET RELOCALISÉES EN 2024

Fairstone, en tant que prêteur présent et axé sur les communautés comptant 257 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 remarquable 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 2024, Fairstone a ouvert six succursales et relocalisé deux de ses succursales pour mieux répondre aux besoins des diverses communautés. Deux succursales ont été fermées en 2024.

Succursales nouvellement ouvertes

ADRESSE	VILLE	PROV.	CODE POSTAL
3230, boul. Curé-Labelle, local 207-G	Laval	QC	H7P 0H9
456 Vodden Street East, Unit 10	Brampton	ON	L6S 5V1
2021 Green Road, Unit 105	Bowmanville	ON	L1C 3K7
200 Southridge Drive, Unit 223	Okotoks	Alb.	T1S 0B2
1900 Hyde Park Road, Unit 3	London	ON	N6H 5L9
2630, rue King Ouest, bureau 200	Sherbrooke	QC	J1J 2H1

Succursales relocalisées

SUCCESSALE	ADRESSE PRÉCÉDENTE	RELOCALISÉE À	VILLE (PROVINCE)
Thompson	725 Thompson Drive South, Unit 1	North Center Mall, 3 Station Road, Unit 102	Thompson (MB)
Vaughan	9131 Keele Street, Suite A4	2354 Major Mackenzie Drive, Unit 12	Vaughan (ON)

Succursales fermées

SUCCESSALE	ADRESSE PRÉCÉDENTE	VILLE (PROVINCE)	CODE POSTAL
Lewisporte	138B Main Street	Lewisporte (ON)	A0G 3A0
Dartmouth	114 Woodlawn Road, Unit 19A	Dartmouth (N.-É.)	B2W 2S7

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 0P7
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
3715 51 St NW, Suite 128 (Glenbrook Plaza)	Calgary	T3E 6V2
240 Midpark Way SE	Calgary	T2X 1N4
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	T5X 6A5
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
9902 93 Street, Unit 2	Fort Saskatchewan	T8L 4K8
10320, 111 Street, Unit 104	Grande Prairie	T8V 7L3

ADRESSE	VILLE	CODE POSTAL
1917 Mayor Magrath Drive South, Unit 30	Lethbridge	T1K 2R8
4910 50 th Avenue	Lloydminster	T9V 0W6
1424 Southview Drive SE, Suite 103	Medicine Hat	T1B 4E7
200 Southridge Drive, Unit 223	Okotoks	T1S 0B2
9810 100 Street, PO Box 6329	Peace River	T8S 1S2
30E, 5250 22 Street	Red Deer	T4R 2T4
6791 50th 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
200 Boudreau Road, Unit 100	St. Albert	T8N 6B9

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 29 th Street, Unit 5	Courtenay	V9N 7S7
535 Victoria Avenue North, Unit 306	Cranbrook	V1C 6S3
2763 Beverly Street, Unit 108	Duncan	V9L 6X2
9840 100 th Avenue	Fort St. John	V1J 1Y5
286 St. Paul Street, Unit 100	Kamloops	V2C 6G4
2121 Springfield Road Kelowna, BC, Unit 7	Kelowna	V1Y 7X1
6339 200 th 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 72 nd Avenue, Unit 141	Surrey	V3W 2M1
15225 104 th Avenue, Suite 408	Surrey	V3R 6Y8
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
77C Second Avenue North	Williams Lake	V2G 1Z3

Manitoba		
ADRESSE	VILLE	CODE POSTAL
839 18 th 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 1 st 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
102 Main Street, Unit 6	Fredericton	E3A 9N6
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
625 Main Street	Sussex	E4E 7H5
3409, rue Principale, Unit 8	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 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

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
368 Main Street, Suite 200	Yarmouth	B5A 1E9

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
2021 Green Road, Unit 105	Bowmanville	L1C 3K7
7686 Hurontario Street	Brampton	L6Y 5B5
148 Queen Street East, Unit 1	Brampton	L6V 1B2
370 Main Street North, Unit 105	Brampton	L6V 4A4
456 Vodden Street East, Unit #10	Brampton	L6S 5Y7
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 12	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

ADRESSE	VILLE	CODE POSTAL
308 2 nd Street South, Unit 12	Kenora	P9N 1G4
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
320 Clarke Road, Unit 1B	London	N5W 6G4
555 Wellington Road South, Suite 4B	London	N6C 4R3
1900 Hyde Park Road, Unit 3	London	N6H 5L9
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

Ontario

ADRESSE	VILLE	CODE POSTAL
649 Montreal Road, Suite 203	Ottawa	K1K 0T1
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
889 Exmouth Street	Sarnia	N7T 5R3
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
36 Churchill Crescent	St. Thomas	N5R 1N9
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
2354 Major Mackenzie Drive, Unit 12	Vaughan	L4L 1A6
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
2601 Lauzon, Parkway, Unit 625	Windsor	N8T 3M4
925 Dundas Street East, Unit 4	Woodstock	N4S 8V3

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. Laflèche	Baie-Comeau	G5C 1C7
230, rue Brébeuf, suite 101	Beloil	J3G 5P3
400, boul. 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
3230, boul. Curé-Labelle, Local 207-G	Laval	H7P 0H9
85, route du Président-Kennedy, bureau 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
2027 rue Metcalfe	Montréal	H3B 4G7
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
20, rue Principale Est	Ste-Agathe-des-Monts	J8C 1J4
4802, route 132	Sainte-Catherine	J5C 1V9
1602, 41 ^e Rue, Plaza Boul. Royal	Shawinigan	G9N 7Y9
1341, rue King Est, Suite 101	Sherbrooke	J1G 0G4
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 ^{re} Avenue	Saint-Georges	G5Y 6X8
2677, boul. Casavant Ouest	Saint-Hyacinthe	J2S 8B8

Québec

ADRESSE	VILLE	CODE POSTAL
1055, boul. du Séminaire Nord	Saint-Jean	J3A 1R7
405, rue Lamontagne	Saint-Jérôme	J7Y 0L7
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, Unit 6	Saskatoon	S7H 0W2
606 22 nd Street West, Unit 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.