



DÉCLARATION DE  
RESPONSABILITÉ  
ENVERS LE PUBLIC 2022



# Table des Matières

## 3 Message de Notre Chef de la Direction

### 4 Citi au Canada

- 4 Service Bancaires, Marchés de Capitaux et Conseils
- 4 Marchés
- 4 Services de Valeurs Mobilières
- 5 Banque Privée
- 5 Banque Commerciale Citi
- 7 Solutions de Trésorerie et de Commerce
- 7 Cartes Citi Canada
- 7 Centre de Solutions Citi de Toronto
- 8 Proposition de Valeur de Citi
- 8 Sociétés Affiliées de Citi au Canada
- 8 L'emploi au Canada

### 10 Les Progrès dans nos Collectivités

- 10 Conseil Consultatif sur le Développement Communautaire
- 10 Programme Rise EnterpRISEing Youth
- 11 Services d'emploi des Jeunes
- 12 La Fondation de L'Aide à L'Enfance du Canada
- 14 Les Bénévoles de Citi
- 14 Mentorat rapide ACCES Employment
- 15 Programme de Montorat Tent pour les réfugiés LGBTQ
- 16 Plantation d'arbres
- 16 Tournoi de golf
- 18 Dons de Bienfaisance faits par Citi Canada
- 18 Dons Fairshare

## 19 Sommaire des Impôts Exigibles

## 20 Financement par Emprunt pour les Entreprises au Canada

## 22 Engagements et Codes de Conduite Volontaires

- 23 Renseignements sur les Plaintes du Public en 2022

# MESSAGE DE NOTRE CHEF DE LA DIRECTION

Tout au long de sa longue présence au Canada, Citi a œuvré comme agent de progrès aux côtés de ses clients, de ses collègues et de ses collectivités. Notre réputation en matière d'innovation et de service, remontant à plus d'un siècle, englobe le monde entier.

Au cours de la dernière année, notre entreprise a continué d'avoir un effet mesurable sur les collectivités partout au Canada. Nos contributions à des organismes canadiens s'élèvent à plus d'un million de dollars, dont plus de 800 000 \$ en subventions de la Fondation Citi, principalement pour aider les populations à faible revenu à améliorer leurs perspectives d'employabilité ou à développer leurs petites entreprises.

En outre, nos collègues au Canada ont effectué plus de 800 heures de bénévolat afin d'appuyer d'importants efforts communautaires. Cela comprenait, entre autres, la prise en charge des nouveaux arrivants au Canada par l'enseignement des techniques d'entrevue, la réalisation de projets environnementaux, et l'aide apportée à plusieurs de nos partenaires de bienfaisance grâce à des activités de financement et de sensibilisation.

Je suis vraiment touché par l'empressement de mes collègues à soutenir nos collectivités. Citi a cultivé une culture qui donne la priorité aux gens. Nous continuerons à assumer notre rôle pour bâtir une économie plus équitable et pour assurer à tous l'accès à l'éducation ainsi qu'aux outils qui sont le moteur de la croissance économique et du progrès.

Notre déclaration de responsabilité envers le public démontrera clairement que Citi est bien plus qu'une banque, qu'un employeur ou qu'un militant en faveur de causes communautaires : nous nous efforçons d'être une entreprise citoyenne exemplaire.



John Hastings  
 Chef de la direction, Citibank Canada



# Citi au Canada

Les débuts de Citi au Canada remontent à 1919. Actuellement, l'entreprise compte 2 778 employés et des bureaux à Vancouver, à Calgary, à Montréal, à Toronto et à Mississauga. Citi est l'une des entreprises offrant les services financiers les plus mondialisés au Canada grâce à son réseau établi dans plus de 96 pays et territoires, ses pupitres de négociation dans 77 marchés et ses réseaux de compensation et conservation dans 63 marchés.

Nos secteurs d'activité au Canada comprennent les services bancaires, les marchés de capitaux et les conseils, les marchés, les services de valeurs mobilières, les solutions de trésorerie et d'exploitation, la Banque commerciale Citi, et les Cartes Citi Canada. Citi gère également deux centres de solutions Citi dans la région du Grand Toronto afin d'appuyer nos activités mondiales.

## SERVICES BANCAIRES, MARCHÉS DE CAPITAUX ET CONSEILS (BCMA)

BCMA écoute, collabore et résout les problèmes, travaillant sans relâche au nom de nos clients (entreprises, institutions financières, secteur public et promoteurs) pour offrir un éventail de solutions stratégiques de financement et de conseil aux entreprises qui répondent à leurs besoins, quelle que soit leur complexité. Nous tirons parti de l'étendue de notre réseau mondial hors pair pour offrir des mobilisations de fonds d'emprunt, des financements stratégiques par actions, des solutions de fusion et d'acquisition, ainsi que des services aux émetteurs. Nous aidons ces entreprises à grandir et à créer des emplois et une valeur économique réelle, tant à la maison que dans les collectivités de partout dans le monde.

## MARCHÉS

Des solutions de classe mondiale aussi variées que les besoins de nos clients. Grâce à nos salles des marchés situées dans 77 marchés en Amérique, en Asie, en Europe et au Moyen-Orient, nous travaillons sans relâche à enrichir les relations, les produits et les technologies qui définissent notre présence dans le domaine de la tenue de marché. Nous nous associons à nos clients pour leur fournir des solutions, de l'information et du soutien en matière de gestion des liquidités et du risque, à leur convenance.

## SEVICES DE VALEURS MOBILIÈRES

Nous offrons une gamme complète de services de valeurs mobilières sur 96 marchés, notamment notre réseau propriétaire comptant plus de 60 succursales et réparti sur 23 domiciles de fonds. Nos solutions comprennent la garde, la compensation, les services d'actifs, l'administration de fonds, les services de FNB, les services de suivi de marché, les prêts de valeurs mobilières d'agences, la gestion des garanties, les services d'agence de transfert et de fiducie.

La garde immédiate, à titre d'élément clé des Services de valeurs mobilières, soutient les activités de compensation et de règlement d'intermédiaires, notamment des banques, des courtiers et d'autres investisseurs institutionnels, tout en fournissant des renseignements au sujet de la réglementation sur les valeurs mobilières et en collaborant avec les organismes réglementaires pour des initiatives mises en œuvre d'améliorations de l'environnement des règlements d'opérations sur titres. Dans ce contexte, de même que dans le cadre de tous nos efforts de prise de position sur le marché, nos objectifs consistent à réduire le risque lié au marché et à améliorer la transparence et l'efficacité du marché, au plus grand avantage de tous les clients de Citi.

## BANQUE PRIVÉE

La Banque privée a pour mission d'aider les personnes, les familles et les cabinets d'avocats les plus fortunés du monde à protéger et à faire fructifier leur patrimoine de manière responsable.

Depuis nos 50 bureaux répartis aux quatre coins du monde, nous servons plus de 13 000 clients très fortunés originaires de 96 pays, dont 25 % des milliardaires du monde et plus de 1 400 bureaux de gestion de patrimoine. Notre modèle d'entreprise unique nous permet de nous concentrer sur des clients moins nombreux, plus importants et plus sophistiqués, dont la valeur nette moyenne est supérieure à 100 millions de dollars. Les clients bénéficient d'une expérience hautement personnalisée avec un accès à une gamme complète de produits et de services couvrant les placements, les services bancaires, les prêts, la garde d'actifs, la planification patrimoniale, l'immobilier, l'art, le financement et le prêt pour l'achat d'aéronefs, etc.

## BANQUE COMMERCIALE CITI (BCC)

La Banque commerciale Citi existe pour faire des services bancaires un outil de progrès afin de surmonter les défis et de favoriser la réussite. Au fur et à mesure que les entreprises de taille moyenne développent leurs activités et pénètrent de nouveaux marchés, elles sont confrontées à des défis de plus en plus complexes en ce qui a trait à leurs flux financiers. Des structures bancaires morcelées entre plusieurs fournisseurs peuvent amplifier les problèmes et faire stagner la croissance d'une entreprise. La BCC améliore l'efficacité et libère le potentiel grâce à des solutions personnalisées de gestion des liquidités et du risque.

Notre modèle de couverture « les clients d'abord », notre vaste présence à l'échelle mondiale et l'étendue de nos produits bancaires de pointe nous ont valu des éloges constants. L'équipe BCC élabore des solutions sur mesure adaptées aux défis spécifiques à chaque secteur d'activité auxquels nos clients du marché intermédiaire sont confrontés; nous cherchons à mériter notre statut de partenaire en assurant leur croissance constante.







## SOLUTIONS DE TRÉSORERIE ET DE COMMERCE

Solutions de trésorerie et de commerce offre des services financiers en gestion intégrée des liquidités, ainsi que des solutions de fonds de roulement et de financement des activités commerciales à des multinationales, à des institutions financières et à des organismes du secteur public à l'échelle mondiale. Avec la gamme la plus complète de plateformes, d'outils et de solutions d'analyse numériques, Solutions de trésorerie et de commerce conserve sa place de chef de file puisque le groupe continue d'offrir des solutions novatrices et personnalisées aux clients.

## CARTES CITI CANADA

Cartes Citi Canada est l'un des principaux fournisseurs de cartes de crédit de marques privées et de cartes de paiement pour les entreprises de vente au détail au pays. Cartes Citi Canada fait partie des services au détail Citi, l'un des fournisseurs d'importance de produits et de services de cartes de crédit à la consommation et d'entreprise et de solutions de détail en Amérique du Nord.

## CENTRE DE SOLUTIONS CITI (CSC) DE TORONTO

Le centre de solutions Citi (CSC) de Toronto est un pôle mondial de développement technologique de Citi qui comprend également une importante équipe chargée des cartes de crédit à la consommation ainsi que le tout nouveau centre de vérification interne. Comptant plus de 2 500 employés, le CSC Toronto est la plus grande base d'employés de Citi au Canada. En 2022, nous avons également ouvert un deuxième emplacement satellite au centre-ville de Toronto afin de mieux répondre à notre croissance.



## Proposition de valeur de Citi: Notre mission: favoriser la croissance et le progrès économique

La mission de Citi consiste à servir nos clients, à titre de partenaire de confiance, en leur offrant de manière responsable des services financiers qui favorisent la croissance et le progrès économique. Nos activités principales visent à protéger les actifs, à prêter de l'argent, à effectuer des paiements et à accéder aux marchés des capitaux pour le compte de nos clients. Nous mettons nos quelque 200 ans d'expérience à la disposition de nos clients afin qu'ils puissent, à l'échelle mondiale, relever les plus grands défis et profiter des plus belles occasions.

Nous protégeons l'épargne des gens et nous les aidons à faire les achats qui améliorent leur qualité de vie, qu'il s'agisse de transactions de tous les jours ou de l'achat d'une maison. Nous conseillons les gens sur les moyens d'investir pour leurs besoins futurs, comme l'éducation de leurs enfants et leur propre retraite, et nous les aidons à acheter des valeurs mobilières comme des actions et des obligations.

Nous travaillons de concert avec les sociétés afin d'optimiser leurs opérations quotidiennes, qu'il s'agisse de besoins de fonds de roulement, de traitement de la masse salariale ou d'exportation outre-mer de leurs biens. En octroyant des prêts aux petites comme aux grandes entreprises, nous contribuons à leur croissance et nous les aidons à créer des emplois et une valeur économique réelle, tant à la maison que dans les communautés de partout à travers le monde. Nous offrons du financement et du soutien à tous les paliers gouvernementaux afin que nos élus puissent ériger une infrastructure durable, que ce soit en matière de logement, de transport, d'établissements d'enseignement et d'autres services publics essentiels.

Ces capacités nous imposent l'obligation d'agir de manière responsable, de faire tout ce qui est possible pour générer les meilleurs résultats, et de gérer le risque avec prudence. En cas d'échec, nous prenons des mesures décisives et tirons les leçons de notre expérience. Nous voulons gagner et garder la confiance du public en adhérant sans compromis aux normes

déontologiques les plus élevées. Nous demandons à nos collègues de s'assurer que leurs décisions seront fondées sur trois critères : elles sont au mieux des intérêts des clients, elles créent une valeur économique et elles sont toujours responsables sur le plan systémique. Lorsque ces décisions ont des retombées positives, nous projetons une influence sociale et financière également positive dans les collectivités et nous montrons ce qu'une banque mondiale peut accomplir.

## SOCIÉTÉS AFFILIÉES DE CITI AU CANADA

### Les sociétés affiliées de Citi au Canada suivantes sont des sociétés membres du groupe de Citi au Canada, au 31 décembre 2022 :

- Citibank, Amérique du Nord, agence canadienne
- Citibank Canada Investment Funds Limited
- Citigroup Global Markets Canada Inc.
- Cartes Citi Canada Inc.
- Citigroup Finance Canada ULC
- Citigroup Commodities Canada ULC
- Citi Canada Technology Services ULC

## L'EMPLOI AU CANADA

### Postes à temps plein

- Alberta: 16
- Colombie-Britannique: 16
- Nouvelle-Écosse: 1
- Ontario: 2,729
- Québec: 16

### Postes à temps partiel

- Ontario: 13

### Nombre total d'employés à temps plein

- 2,778





# Le Progrès dans nos Collectivités

## CONSEIL CONSULTATIF SUR LE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE (CCDC)

Le CCDC de Citi Canada offre supervision et responsabilisation dans le cadre des activités liées aux efforts de développement communautaire de l'entreprise. Le CCDC est chargé de s'assurer que les décisions prises respectent la politique de Citi relative aux dons de bienfaisance et qu'elles sont en harmonie avec l'objectif de la Fondation Citi : offrir du soutien aux organismes qui correspondent aux principaux domaines d'intérêt de l'entreprise.

## PROGRAMME RISE ENTERPRISEING YOUTH (EY) 248 700 \$

À la fin de la période de subvention de 2022, Rise avait aidé plus de 443 jeunes Canadiens confrontés à des obstacles à l'emploi en raison de divers handicaps, notamment des problèmes de santé mentale et de toxicomanie.

Le programme EY est une plateforme d'apprentissage autonome en ligne, et le programme EY+ est une plateforme d'apprentissage autonome combinée à des séances périodiques d'apprentissage en groupe et de mentorat en temps réel. Le programme comprend des études de marché, la compréhension des types de personnalité, la génération d'idées, le prototypage, l'expérimentation, la compréhension des finances, l'établissement des coûts et la tarification, les prévisions des flux de trésorerie, les réglementations commerciales et les présentations commerciales. Au cours de la dernière année, le programme EY a compté 369 utilisateurs, tandis que le programme EY+ a compté 74 participants.

Les séances en personne portent sur les réseaux de pairs, l'accompagnement individualisé, la rédaction de plans d'affaires et les présentations d'argumentaires. Lors de la remise des diplômes, les étudiants qui ont présenté leur concept d'affaires et respecté toutes les exigences ont reçu une subvention de démarrage de 300 \$.

### Parmi les 74 participants du programme EY+:

- 80 % ont perfectionné des aptitudes transférables
- 80 % ont amélioré leur confiance et leur expérience d'inclusion sociale
- 75 % ont reçu leur diplôme
- 50 % des diplômés ont lancé une entreprise, améliorant ainsi leur bien-être financier

À la fin de 2022, 28 nouvelles entreprises avaient été lancées et six personnes avaient demandé et obtenu un prêt aux petites entreprises dans le cadre du programme de prêt Rise.

**À la fin de 2022, 28 nouvelles entreprises avaient été lancées et six personnes avaient demandé et obtenu un prêt aux petites entreprises dans le cadre du programme de prêt Rise.**

*La subvention de la Fondation Citi a eu un effet considérable sur la vie des jeunes sous-représentés de notre collectivité. La subvention a permis aux Services d'emploi des jeunes de former les jeunes dans des domaines essentiels comme les habiletés numériques et l'informatique infonuagique, en plus de leur donner accès à des mentors, à des ordinateurs portables et à des tablettes, ainsi qu'à des ressources gratuites sur divers sujets, notamment la résilience, la diversité et l'inclusion, ainsi que des webinaires portant sur la lutte contre le racisme. La demande suscitée par ce programme a dépassé toutes les attentes. Nous sommes très reconnaissants du soutien de la Fondation Citi.*

Sinead McCarthy,  
vice-présidente du Développement, des Ressources humaines et des Programmes

*Les Services d'emploi des jeunes m'ont soutenu tout au long du programme de mentorat, et mon conseiller en orientation m'a énormément aidé avec ma confiance en moi, mon anxiété, mes pensées négatives et ma recherche d'emploi. Mon conseiller en orientation me parle encore chaque semaine pour m'offrir un soutien en santé mentale. Je croyais auparavant que je marchais toujours seul, mais les Services d'emploi des jeunes m'ont prouvé que j'avais tort*

Un participant du programme re/Start d'AWS

## SERVICES D'EMPLOI DES JEUNES (SEJ) 313 945 \$

La subvention de la Fondation Citi a permis d'offrir des possibilités d'apprentissage et de formation valorisantes grâce au programme YES2Tech et au programme de formation re/Start d'Amazon Web Services (AWS). Au cours de la période de subvention du 1er septembre 2021 au 31 août 2022, 1 508 jeunes ont perfectionné des aptitudes visant à améliorer leur employabilité; 1 269 ont acquis des habiletés numériques de base, et 912 ont décroché un emploi.

D'une durée de 15 semaines, le programme de formation re/Start d'AWS a permis l'acquisition de nouvelles aptitudes ainsi que l'accès à des mentors, à un conseiller en orientation professionnelle ou à un prospecteur d'emplois, ainsi qu'à des ressources d'appoint; il comprenait 12 semaines de formation intensive en informatique et sur AWS dirigée par un instructeur. Tous les apprenants re/Start ont assisté à un atelier sur les connaissances financières avec Jeff Lewis, un chef de file de l'industrie, ainsi qu'à des simulations d'entrevue menées par des bénévoles de Citi Canada. Vingt diplômés ont reçu des certificats d'achèvement et 17 sont devenus des praticiens AWS Cloud certifiés.

La deuxième année du programme YES2Tech a permis de perfectionner les aptitudes relatives à l'employabilité des jeunes au chômage, sous-représentés ou racisés:

- 713 jeunes ont acquis des aptitudes améliorant l'employabilité grâce à une expérience de travail pratique
- 137 jeunes ont suivi des cours pour obtenir des badges et des microcertificats
- 308 ateliers ont été réalisés sur les plateformes
- 214 jeunes ont acquis de nouvelles aptitudes grâce à AWS Educate, SAS et IBM Skillsbuild




## LA FONDATION DE L'AIDE À L'ENFANCE DU CANADA 269 000 \$

Grâce à cette subvention, la Fondation pour l'aide à l'enfance du Canada a appuyé la vision de son programme Creating Pathways for Youth, créé en 2018. Le programme a mis sur pied une ressource communautaire accessible sur le Web, appelée Communauté en action, axée sur les besoins régionaux uniques des jeunes placés en famille d'accueil ou provenant de familles d'accueil. Ce portail accessible à tous est un lieu où les jeunes vulnérables peuvent désormais avoir accès rapidement aux ressources de leur région.

En 2022, 522 participants ont accédé au portail ou ont participé à des activités liées à fosteringcommunity.ca (une plateforme de la Fondation pour l'aide à l'enfance du Canada), comme des sondages, des consultations, des occasions d'agir à titre d'ambassadeurs, ainsi que des ateliers de programmation informatique, etc. À la fin de la période de subvention, la Fondation pour l'aide à l'enfance du Canada sera en mesure de maintenir le portail, d'y accroître les ressources offertes en ajoutant de nouveaux modules et de nouvelles fonctionnalités, et de s'impliquer auprès d'un plus grand nombre de jeunes et de fournisseurs de services.

### Les employés de Citi ont également participé à plusieurs activités de bénévolat sur le terrain sous l'égide de la Fondation pour l'aide à l'enfance du Canada:

- Le 28 juin 2022, sept employés de Citi ont soutenu le tournoi de golf Joe Carter Classic Skins Game en accueillant les joueurs et les invités, en facilitant l'inscription et en aidant à l'aménagement, à la distribution des cadeaux et à la vente de tirages promotionnels.
- Le 18 décembre 2022, 18 employés de Citi ont apporté leur soutien aux célébrations du temps des Fêtes en accueillant et en inscrivant des familles, en créant un espace de féerie hivernale en tant que membres de l'équipe d'aménagement, et en travaillant dans le centre des cadeaux pour aider les enfants à y choisir un cadeau adapté à leur âge.



*Grâce au généreux soutien de Citi, la Fondation pour l'aide à l'enfance du Canada est parvenue à mettre sur pied, à lancer et à accroître cette incroyable ressource numérique nationale pour les jeunes placés en famille d'accueil et provenant de familles d'accueil. Communauté en action offre aux jeunes de partout au Canada un « guichet unique » où ils peuvent explorer et trouver des ressources portant sur leurs désirs, leurs besoins et leurs intérêts, comme l'éducation, l'emploi, la santé mentale, les relations avec les pairs, et bien plus encore! C'est un espace en ligne auquel ils peuvent accéder à leur convenance, conçu spécialement pour eux.*

Rebecca Biglow  
Fondation pour l'aide à l'enfance du Canada, gestionnaire,  
Subventions et programmes



# Les Bénévoles de Citi

Les employés de Citi mettent à profit leur expérience et leurs compétences professionnelles en offrant bénévolement leur temps directement aux organismes sans but lucratif et non gouvernementaux soutenus par Citi Canada et la Fondation Citi. En aidant les employés qui font du bénévolat pour contribuer à leurs collectivités, nous renforçons les équipes, favorisons la fidélité envers l'entreprise et exerçons une incidence positive sur les collectivités dans lesquelles nous œuvrons. Nous offrons des possibilités de bénévolat traditionnel ou de bénévolat axé sur les compétences faisant appel à l'enthousiasme et à l'expertise professionnelle de nos employés.

## JOURNÉE DE BÉNÉVOLAT

Les employés actifs et admissibles sont invités à consacrer une journée de travail payée chaque année civile pour faire du bénévolat. Les employés peuvent vouer cette journée à toute activité de bienfaisance auprès d'un organisme de bienfaisance enregistré ou d'une école. En 2022, 132 employés de Citi au Canada ont utilisé leur journée de bénévolat pour aider des dizaines d'organismes communautaires, pour un total combiné de plus de 890 heures de bénévolat.

## MENTORAT RAPIDE ACCES EMPLOYMENT

Pour aider les femmes à la recherche d'un emploi, notamment les nouvelles arrivantes au Canada, à percer sur le marché du travail, le Réseau des femmes de Citi Canada s'est associé à ACCES Employment afin d'organiser des séances de mentorat rapide ainsi que des simulations d'entrevues pour les participantes. ACCESS est un organisme de services d'emploi de premier plan qui offre des programmes novateurs aux chercheurs d'emploi et aux employeurs.

### Mentorat rapide

Cet événement d'une durée de deux heures comprenait des séances tournantes de 10 minutes d'interactions individuelles entre les mentors de Citi et les demandeuses d'emploi d'ACCES.

### Simulations d'entrevues

Cette séance d'une durée de deux heures a permis aux demandeuses d'emploi d'acquérir de l'expérience en simulant des entrevues avec des employeurs. Chaque entrevue était d'une durée de 30 minutes : une entrevue de 20 minutes suivie de 10 minutes de commentaires constructifs.



## PROGRAMME DE MENTORAT TENT POUR LES RÉFUGIÉS LGBTQ

Les employés de Citi Canada ont encadré six réfugiés LGBTQ dans le cadre du programme The Tent Partnership for Refugees, offrant des services d'orientation professionnelle et de perfectionnement professionnel dans un espace accueillant pour les personnes LGBTQ.

Les mentors ont rencontré leur mentoré (virtuellement ou en personne) au moins quatre fois au cours de l'année pour aborder divers sujets touchant au développement professionnel, comme le processus de recherche d'emploi, la rédaction d'un curriculum vitae et de lettres de motivation, les compétences professionnelles et les normes culturelles en milieu de travail, et pour élaborer une stratégie pour leur parcours de carrière.

Citi Canada et Citi UK ont annoncé un engagement envers The Tent Partnership for Refugees en 2021, une initiative qui mobilise la communauté mondiale du monde des affaires dans le but d'améliorer la vie et les moyens d'existence des 30 millions de réfugiés qui ont été forcés de quitter leur pays d'origine. L'engagement de Citi Canada dans le cadre de ce partenariat consiste à encadrer 17 réfugiés LGBTQ sur une période de trois ans. Ce programme, dirigé et géré par le Citi Pride Network et appuyé par deux coordonnateurs de mentorat bénévoles, compte un minimum de six participants agissant comme mentors chaque année.



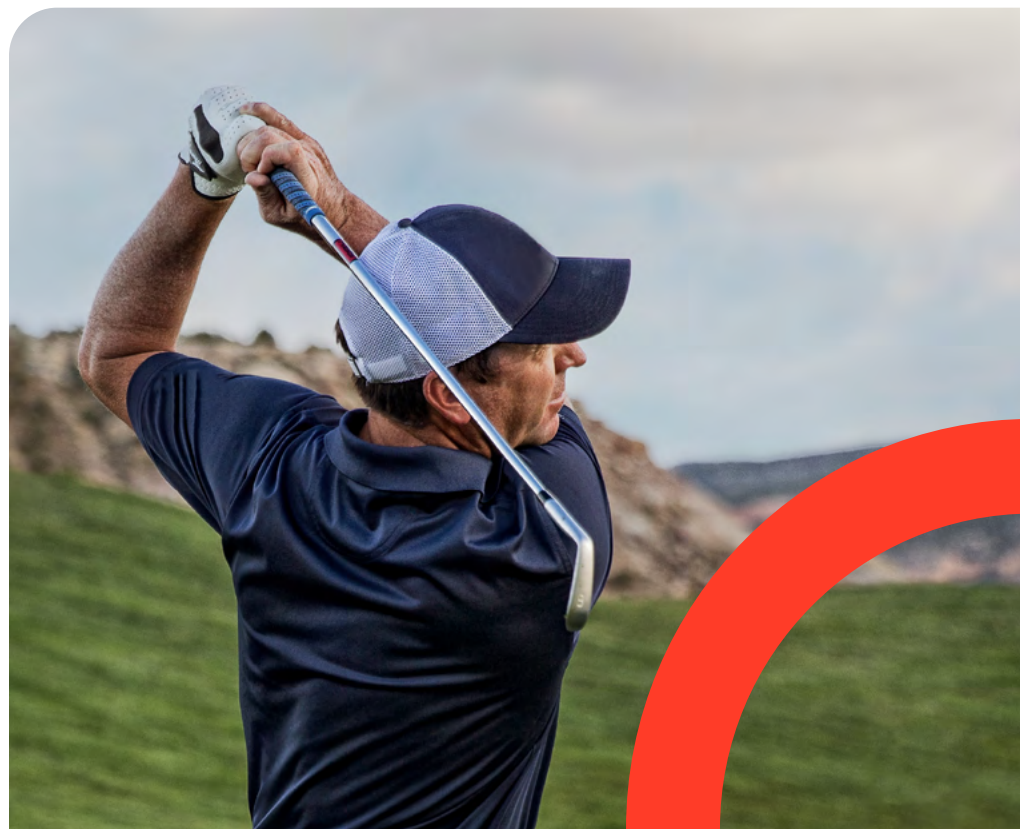


### PLANTATION D'ARBRES

Plus de 50 employés de Citi Canada se sont portés volontaires pour prendre part à un nettoyage environnemental dans la zone de conservation de Claireville à Brampton, en Ontario. Ils ont planté 150 arbres et ramassé plus de 38,5 kilogrammes de déchets, contribuant ainsi à garder nos espaces verts communautaires propres et en santé.

### TOURNOI DE GOLF

À la fin du mois de septembre 2022, Citi a tenu le tournoi de golf caritatif annuel Citi Canada sur le parcours Angus Glen Golf à Markham, en Ontario. Nous avons recueilli un montant record de 60 000 \$ lors de cet événement pour nos partenaires de Thrive Youth (anciennement DAREarts).





# Dons de Bienfaisance Faits par Citi Canada

En 2022, Citi a fait don de

**1 139 145 \$** à divers organismes  
canadiens.

ORGANISME	Contribution de la Société (en \$)
ACCESSIBLE COMMUNITY COUNSELLING AND EMPLOYMENT SERVICES	2 500
CAISSE DE BIENFAISANCE DES EMPLOYÉS ET RETRAITÉS DU CN	2 000
FONDATION MARIE-VINCENT	3 000
FONDATION TEL-JEUNES	3 750
BANQUES ALIMENTAIRES CANADA	100 000
GROUPE DE RECHERCHE DES MALADIES RHUMATISMALES DU QUÉBEC	7 500
ASSOCIATION HORATIO ALGER DU CANADA	25 000
INDSPIRE	5 000
JAYS CARE FOUNDATION	9 000
FONDATION DE L'HÔPITAL GÉNÉRAL DE MONTRÉAL	5 000
PEEL CHILDRENS AID FOUNDATION	75 000
FONDATION POUR LES ENFANTS LE CHOIX DU PRÉSIDENT	10 000
ŒUVRES DES MANOIRS RONALD MCDONALD DE TORONTO	7 500
ST JOSEPHS HEALTH CENTRE FOUNDATION	8 000
ST MICHAELS HOSPITAL FOUNDATION	10 000
THE SAFE HAVEN FOUNDATION OF CANADA	25 000
TORONTO AND REGION CONSERVATION FOUNDATION	9 250
<b>Total des contributions de la société:</b>	<b>307 500 \$</b>
<b>Total des subventions accordées par la Fondation Citi:</b>	<b>831 645 \$</b>
<b>Total des dons de bienfaisance versés au Canada:</b>	<b>1 139 145 \$</b>

## DONS FAIRSHARE

Citi a fait don de 22 229, 84 \$ au Conseil en crédit du Canada afin d'offrir à des milliers de personnes des conseils et un encadrement en matière de gestion de budget, ainsi qu'une éducation financière.

# 2022 Sommaire des Impôts Exigibles

Sommaire des impôts exigibles pour la période  
du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022.

COMPÉTENCE	Impôts sur le revenu (\$)	Impôts sur le capital (\$)	Total (\$)
Fédéral	34 206 781	-	<b>34,206,781</b>
Alberta	5 391 465	-	<b>5 391 465</b>
Colombie-Britannique	889 118	-	<b>889 118</b>
Ontario	16 645 195	-	<b>16 645 195</b>
Québec	421 609	-	<b>421 609</b>
	<b>57 554 167</b>	-	<b>57 554 167</b>

PAR ENTREPRISE			
Citi Canada Technology Services ULC	597 040	-	<b>597 040</b>
Cartes Citi Canada Inc.	-	-	-
Citibank Canada	17 666 895	-	<b>17 666 895</b>
Citibank Canada Investment Funds Limited	296 869	-	<b>296 869</b>
Citibank, Amérique du Nord (succursale canadienne)	38 810 870	-	<b>38 810 870</b>
Citigroup Commodities Canada ULC	-	-	-
Citigroup Finance Canada Inc.	182 493	-	<b>182 493</b>
Citigroup Global Markets Canada Inc.	-	-	-
	<b>57 554 167</b>	-	<b>57 554 167</b>

Chez Citi, nous nous engageons à rendre le financement par emprunt accessible à nos clients partout au Canada. Au 31 décembre 2022, les montants autorisés pour les entreprises du Canada s'élevaient à environ **29 729 409 182 \$**.



# Financement par Emprunt pour les Entreprises au Canada

PROVINCE	Les Données	De 0 \$ à 24 999 \$	De 25 000 \$ à 99 999 \$	De 100 000 \$ à 249 999 \$	De 250 000 \$ à 499 999 \$	De 500 000 \$ à 999 999 \$	De 1 000 000 \$ à 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	Total Général
Alberta	Nombre de clients:	6 076	217	10	4	7	9	25	6 348
	Montant autorisé:	28 293 724	7 735 820	1 093 000	1 359 280	4 722 560	22 385 994	2 878 539 566	2 944 129 944
Colombie-Britannique	Nombre de clients:	8 016	307	23	2	3	8	32	8 391
	Montant autorisé:	42 186 960	10 495 287	2 622 735	765 000	2 156 510	14 352 262	1 890 190 577	1 962 769 331
Manitoba	Nombre de clients:	2 279	71	6	1	0	2	2	2 361
	Montant autorisé:	12 287 861	2 571 578	600 001	262 000	0	5 739 767	26 229 820	47 691 026
Nouveau-Brunswick	Nombre de clients:	513	44	2	0	1	1	1	562
	Montant autorisé:	3 174 897	1 538 600	310 000	0	540 000	3 200 000	29 988 111	38 751 607
Terre-Neuve-et-Labrador	Nombre de clients:	133	8	2	0	0	0	0	143
	Montant autorisé:	985 200	305 000	325 000	0	0	0	0	1 615 200
Nouvelle-Écosse	Nombre de clients:	1 261	63	4	0	0	0	0	1 328
	Montant autorisé:	7 139 250	2 077 000	605 000	0	0	0	0	9 821 250
Territoires du Nord-Ouest	Nombre de clients:	5	0	0	2	3	6	2	18
	Montant autorisé:	34 940	0	0	818 085	1 500 035	11 642 493	44 102 840	58 098 393
Nunavut	Nombre de clients:	4	1	1	0	0	0	0	6
	Montant autorisé:	25 400	50 000	100 000	0	0	0	0	175 400
Ontario	Nombre de clients:	34 078	1 103	74	27	39	62	80	35 463
	Montant autorisé:	175 434 851	39 745 368	9 433 007	9 191 242	27 854 827	135 799 727	22 104 914 465	22 502 373 486
Île-du-Prince-Édouard	Nombre de clients:	165	6	1	0	0	0	0	172
	Montant autorisé:	930 600	220 000	100 000	0	0	0	0	1 250 600
Québec	Nombre de clients:	6 011	152	13	8	5	11	31	6 231
	Montant autorisé:	29 942 477	5 602 039	1 680 171	2 658 621	3 532 803	18 171 045	2 085 925 459	2 147 512 616
Saskatchewan	Nombre de clients:	914	46	2	1	0	1	1	965
	Montant autorisé:	5 326 350	1 862 000	200 000	250 000	0	1 535 278	6 000 000	15 173 628
Yukon	Nombre de clients:	3	1	0	0	0	0	0	4
	Montant autorisé:	11 700	3 000	0	0	0	0	0	46 700
<b>Nombre Total de Clients:</b>		<b>59 458</b>	<b>2 019</b>	<b>138</b>	<b>45</b>	<b>58</b>	<b>100</b>	<b>174</b>	<b>61 992</b>
<b>Montant Total Autorisé:</b>		<b>305 774 209 \$</b>	<b>72 237 692 \$</b>	<b>17 068 913 \$</b>	<b>15 304 229 \$</b>	<b>40 306 735 \$</b>	<b>212 826 567 \$</b>	<b>29 065 890 837 \$</b>	<b>29 729 409 182 \$</b>



# Engagements et Codes de Conduite Volontaires

Citi Canada a adopté les codes de conduite volontaires et les engagements publics énumérés ci-dessous qui visent à protéger les intérêts de nos clients. Citi Canada met ceux-ci à la disposition du public sur son site Web et les envoie par la poste à ses clients sur demande.

## [Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés →](#)

Un code de conduite qui établit les principes s'appliquant aux banques au Canada lors de la livraison de produits et de services bancaires aux aînés.

## [Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit →](#)

Ce code de conduite établit les principes des pratiques d'affaires liées à la délivrance et à l'acceptation de cartes de paiement ainsi qu'aux opérations effectuées par les réseaux de cartes de paiement.

## [Paiements en ligne →](#)

Responsabilités des consommateurs et du secteur bancaire à l'égard de l'utilisation des systèmes de paiement en ligne au Canada.

## [Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : le cadre canadien →](#)

Guide visant à protéger les clients qui effectuent des transactions en ligne. Il a été conçu à partir des commentaires de l'industrie, du gouvernement et de groupes de consommateurs.

## [Engagement de l'ABC en matière de lisibilité des documents hypothécaires →](#)

Engagement des banques canadiennes en matière de lisibilité des documents hypothécaires à l'habitation.

## [Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants →](#)

Les banques donnent aux consommateurs des garanties relatives à la modification ou au remplacement de produits et de services existants.

## [Engagement à fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire →](#)

Les banques qui proposent des prêts hypothécaires résidentiels acceptent de fournir aux consommateurs qui recherchent un prêt certains renseignements comparatifs sur les hypothèques subsidiaires et les hypothèques conventionnelles pour les aider à choisir le produit qui convient le mieux à leurs besoins.

## [Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints →](#)

Les banques qui choisissent d'honorer les procurations fournies par leurs clients et d'établir pour leurs clients des comptes de dépôt conjoints acceptent de fournir à ces clients certains renseignements afin de les aider à comprendre les conséquences d'utiliser ces options.



## RENSEIGNEMENTS SUR LES PLAINTES DU PUBLIC EN 2022

Le responsable principal des plaintes de Citibank Canada est l'employé occupant le niveau hiérarchique le plus élevé chez Citibank Canada à être désigné pour le traitement des plaintes transmises aux échelons supérieurs. Le bureau du responsable principal des plaintes a traité cinq (5) plaintes pour Citibank Canada. Aucune plainte ne visait la succursale canadienne de Citibank, Amérique du Nord. Le délai moyen de traitement de ces cinq (5) plaintes a été de 15 jours. Quatre (4) plaintes ont été résolues. Un (1) dossier de plainte a été fermé.

Les cinq (5) plaintes concernaient le produit « cartes commerciales » du groupe Solutions de trésorerie et d'opérations. Deux (2) des plaintes concernaient des problèmes de réinitialisation du mot de passe des services bancaires en ligne, une (1) plainte concernait un paiement dû sur le compte de carte de crédit, une (1) plainte concernait le temps qu'il avait fallu pour rembourser un trop-payé effectué sur le compte par erreur, et une (1) plainte concernait les longs délais d'attente lors d'un appel à Citi pour parler à un agent.



