



Nous sommes là pour améliorer la vie au Canada. La Banque Canadian Tire (la BCT) s'engage à déployer tous les efforts possibles pour intégrer le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (le Code) dans ses pratiques commerciales. Notre objectif est de veiller à ce que nos clients âgés puissent continuer à faire confiance à la BCT et à faire affaire avec elle pour leurs besoins bancaires personnels, tout en renforçant leur bien-être financier.

### Notre engagement en action

La BCT s'engage à traiter les clients de façon équitable, cohérente et respectueuse, tout en reconnaissant qu'il n'existe pas de solution universelle aux circonstances, aux défis et aux préoccupations auxquels ses clients, y compris les aînés, peuvent faire face. Par conséquent, la BCT favorise une culture d'inclusion et de sensibilité pour toutes ses interactions avec les clients et a mis en œuvre des mesures de protection des consommateurs ciblant les aînés. Les nouvelles mesures mises en œuvre en 2021 incluent les faits suivants :

- Nous avons mis en place une directive d'exploitation qui décrit les pratiques clés que la BCT doit respecter pour répondre aux exigences du Code. La directive d'exploitation est intégrée au cadre de travail de la conformité réglementaire existant de la BCT.
- Nous avons tiré parti du nouveau Conseil de l'expérience client de la BCT, qui met l'accent sur les besoins de nos clients, y compris les aînés.
- Nous avons amélioré notre site Web pour nous assurer que les renseignements pertinents sont facilement accessibles à nos clients âgés, notamment en remaniant notre « page de soutien à la clientèle » pour y inclure une bannière facile à trouver redirigeant vers la page Web « Soutien aux aînés ».
- Nous avons développé et mis à jour de nouvelles ressources pour les employés qui servent directement les clients afin qu'ils puissent aider les aînés.
- Nous avons harmonisé les processus internes pour qu'il soit plus facile de demander d'autres formats ou des formats accessibles, comme l'exigent nos clients âgés.
- Nous avons déployé des campagnes de prévention de la fraude sur des sujets comme le code à usage unique et la sensibilisation à la sécurité des cartes-cadeaux pour aider les aînés à détecter les fraudes courantes.
- Nous avons suivi la formation pour tous les employés et représentants qui servent des clients âgés afin de nous assurer que la BCT est équipée pour répondre à leurs besoins grâce au développement de produits, au service à la clientèle spécialisé et plus encore. Les équipes qui ont suivi la formation sont :

- o Employés du centre d'appels - Traitant des sujets comme les procédures d'intervention, procurations, comptes de dépôt conjoints, formats accessibles, etc.
- o Agences de recouvrement - veillant à ce que les politiques et les procédures pertinentes à l'appui du Code soient examinées et mises à jour
- o Notre équipe Produits, croissance et acquisition - couvrant des sujets comme les besoins et les défis des aînés lorsqu'ils effectuent des opérations bancaires, l'utilisation du langage clair et des principes de présentation de l'ACFC, et la sensibilisation aux ressources disponibles
- o Formation du nouveau personnel sur place décrivant la façon d'accommoder et d'aider à prévenir l'exploitation financière des aînés

De plus, la BCT continue à :

- Offrir des services téléphoniques prioritaires aux clients âgés de 75 ans et plus pour lesquels les clients admissibles sont automatiquement transférés au début de la file d'attente lorsqu'ils composent le numéro de notre centre d'appels.
- Tirer parti des services de relais téléphoniques, comme les services de relais Bell et relais Telus, où des opérateurs formés par des professionnels agissent comme intermédiaires pour faciliter les conversations entre notre Centre d'appel et nos clients qui souffrent de perte auditive.
- Offrir d'autres formats accessibles pour le matériel destiné aux clients, y compris le braille (niveaux 1 et 2) et les relevés imprimés en gros caractères.
- Protéger ses clients, y compris les aînés, grâce à d'importantes mesures de sécurité, comme des programmes de détection de la fraude et de soutien aux clients sortants. De plus, notre page Web « Soutien aux aînés » comprend la formation sur la façon de se protéger contre l'exploitation financière.

### Champion des aînés

À la Banque Canadian Tire, notre but est d'améliorer la vie des Canadiens, et nous sommes déterminés à répondre aux besoins bancaires quotidiens des aînés. Par conséquent, la Banque Canadian Tire a nommé un champion pour les aînés afin d'informer et de maintenir le respect des principes du Code à l'échelle de l'organisation, et de fournir de la visibilité sur les activités qui touchent les aînés.