

CODE DES AÎNÉS

Rapport annuel de la Banque Canadian Tire

2022



Introduction

La Banque Canadian Tire est fière d'appuyer ses quelques 1 million de clients âgés.

Nous nous efforçons de fournir des services et des produits accessibles et pertinents, conçus pour améliorer la vie au Canada de ces précieux membres de notre famille.

Les employés et l'équipe de direction de la Banque Canadian Tire adhèrent aux principes énoncés dans le Code des aînés, et nous nous efforçons de tirer parti de la confiance manifestée par nos clients âgés en les gardant au centre de nos priorités dans tout ce que nous entreprenons.

Qu'est-ce que le code des aînés?

En 2019, l'Association des banquiers canadiens (ABC) a publié son Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés, connu sous le nom de Code des aînés.

Le Code des aînés énonce sept principes qui guident la prestation de produits et de services bancaires aux aînés du Canada âgés de 60 ans et plus. La Banque Canadian Tire était désireuse d'adopter le Code des aînés et de renforcer son soutien à ce segment important de la clientèle.



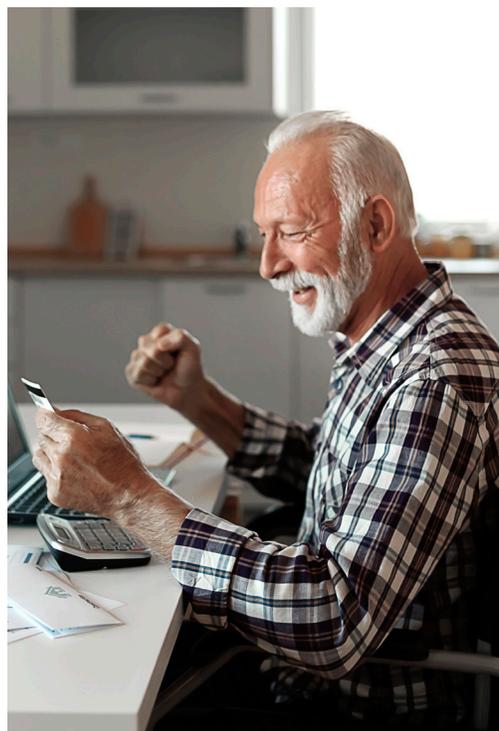
En vertu du Code des aînés, les banques sont également tenues de désigner un représentant de la direction pour promouvoir les intérêts des aînés. En 2022, la Banque Canadian Tire a désigné Neil Hardy, son vice-président associé chargé de la croissance et de l'engagement des clients, pour assumer le rôle de champion des aînés.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) surveille les banques membres de l'ABC pour s'assurer qu'elles se conforment au code.

Les principes du Code des aînés

Les banques vont :

- 1 Établir et mettre en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés à l'appui du Code.
- 2 Communiquer efficacement avec les aînés.
- 3 Fournir une formation appropriée à leurs employés et à leurs représentants qui sont au service des aînés.
- 4 Mettre des ressources à la disposition des employés et des représentants en contact avec les clients pour les aider à comprendre les questions pertinentes aux besoins bancaires des aînés.
- 5 S'efforcer d'atténuer les problèmes financiers potentiels des aînés.
- 6 Tenir compte des données démographiques et des besoins des Canadiens âgés lors de la fermeture des succursales.
- 7 Divulguer publiquement les mesures qu'ils ont prises pour appuyer ces principes.



DONNER VIE AUX PRINCIPES DU CODE DES ÂÎNÉS

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

Comme l'a souligné l'Association des banquiers canadiens, les Canadiens vivent plus longtemps, ce qui peut entraîner des changements cognitifs, de santé ou de mobilité qui peuvent avoir une incidence sur leur capacité à faire des opérations bancaires. Le Code des aînés reconnaît que si tous les aînés n'ont pas les mêmes problèmes, certains problèmes peuvent toucher une plus grande proportion d'aînés que de personnes appartenant à d'autres groupes d'âge. De plus, les aînés représentent un segment important de la clientèle de la Banque Canadian Tire. À ce titre, nous reconnaissons l'importance d'élaborer et de maintenir des politiques, des procédures et des processus qui appuient les aînés :

- Les principes du Code des aînés ont été intégrés dans le cadre de gestion de la conformité réglementaire de la Banque Canadian Tire.
- Notre directive d'application du Code des aînés décrit les pratiques clés que nous devons respecter pour répondre aux exigences du code.
- Nous élaborons actuellement une évaluation annuelle des besoins et des circonstances afin de mieux comprendre et de combler les lacunes susceptibles d'avoir une incidence sur nos clients âgés ou sur les services que nous leur offrons.
- Les représentants en contact avec les clients remplissent une vaste gamme de modules d'apprentissage, y compris la formation sur le Code des aînés, les indicateurs d'abus financiers potentiels, la fraude ou les escroqueries, et le traitement des plaintes.
- Nous appliquons plusieurs règles de détection des fraudes dans lesquelles l'âge est et restera un facteur à prendre en compte. De plus, en 2022 nous avons :
 - (a) Élaboré des programmes ciblés pour prévenir et interrompre les escroqueries qui affectent les aînés.
 - (b) Commencé à utiliser de nouveaux outils et stratégies, tels que le programme Crypto Secure de Mastercard, pour limiter les risques liés à l'achat d'actifs virtuels, qui sont souvent une caractéristique des escroqueries ciblant les aînés.

DONNER VIE AUX PRINCIPES DU CODE DES ÂÎNÉS

2 Communiquer efficacement avec les aînés.

Nos équipes du centre d'appels, du marketing, du numérique et de la conformité travaillent avec diligence pour s'assurer que nous communiquons avec nos clients, y compris les aînés, en utilisant des canaux accessibles et un langage clair et facile à comprendre.

Matériel imprimé: Les relevés mensuels de cartes de crédit sont disponibles en gros caractères et en braille niveaux 1 et 2.

Appels assistés par un téléphoniste : La Banque Canadian Tire soutient les appels assistés par un téléphoniste grâce à des services de relais téléphoniques tels que Bell Relay et Telus Relay. Des téléphonistes formés professionnellement servent d'intermédiaires pour faciliter les appels avec les clients souffrant d'une perte auditive. La BCT veille à ce que les employés nécessaires soient informés de ces formats et moyens accessibles.

Priorité des appels : Nous donnons la priorité aux appels entrants de nos clients les plus âgés (75 ans et plus) pour le service des comptes en général.

Langage clair : Nous intégrons les principes de clarté du langage et de la présentation de l'ACFC.

Accessibilité au contenu Web : En 2022, nous avons lancé un projet d'amélioration du site Web dans le but de respecter les Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG) 2.0AA en 2023.

Soutien aux aînés : Nous avons une section dédiée à l'aide aux aînés sur notre site Web : ctfcs.com, qui comprend des informations sur les procurations, les comptes de dépôt conjoints et les moyens d'atténuer les abus financiers.

Journée nationale des aînés : Le 1^{er} octobre 2022, nous avons déployé une campagne de célébration par courriel auprès de nos clients aînés, comprenant un lien vers notre contenu en ligne Soutien aux aînés, ainsi qu'une offre spéciale de prime de 20x l'Argent CT^{MD}.

En 2022, la Banque Canadian Tire a de nouveau été récompensée par de nombreux prix de service à la clientèle nord-américains décernés par l'organisme Service Quality Measurement (SQM), notamment :

1. *Service à la clientèle le plus performant - Industrie des cartes de crédit*
2. *Meilleure expérience des employés – Industrie financière*
3. *Prix de l'expérience des employés au niveau mondial*

DONNER VIE AUX PRINCIPES DU CODE DES ÂÎNÉS

3 Fournir une formation appropriée à leurs employés et à leurs représentants qui sont au service des aînés.

Tous les représentants en contact avec les clients doivent suivre une formation complète pour s'assurer qu'ils sont prêts à répondre aux besoins de nos clients. La Banque Canadian Tire insiste auprès de ses employés sur l'importance de :

- Prendre des mesures d'adaptation pour les aînés (possibilité de perte d'audition, de vision ou d'autres difficultés).
- S'assurer que les aînés comprennent bien ses produits et services.
- Prévenir l'abus financier des aînés
- Protéger les renseignements permettant d'identifier une personne.
- La gestion et le traitement des plaintes.

La formation des nouveaux représentants et des représentants actuels en contact avec les clients comprend :

- Connaissance du produit
- Confidentialité
- L'éducation financière, y compris les procurations et les comptes de dépôt conjoints.
- Fraudes et escroqueries
- Service à la clientèle accessible
- Traitement des plaintes et gestion des incidents
- Code d'éthique professionnelle
- Nouveauté en 2022 : La formation sur le Code unique des aînés a été intégrée à la formation d'intégration des nouveaux employés.



DONNER VIE AUX PRINCIPES DU CODE DES ÂÎNÉS

4 Mettre des ressources appropriées à la disposition des employés et des représentants en contact avec les clients pour les aider à comprendre les questions pertinentes aux besoins bancaires des aînés.

Le champion des aînés de la BCT est la première personne à contacter les divisions et les équipes internes pour leur fournir des commentaires, des idées et des recommandations concernant la prestation de nos produits et de nos services aux aînés. Ces renseignements peuvent être communiqués directement à notre champion des aînés, par l'entremise de gestionnaires ou de dirigeants, ou par l'entremise de notre réunion mensuelle du conseil.

Les ressources destinées aux représentants en contact avec les clients sont disponibles par le biais de :

- Plateformes de formation assistée par ordinateur, dont l'Académie d'apprentissage Triangle
- Ligne d'assistance téléphonique pour les ressources spécialisées
- Contenu de soutien disponible sur notre site web

Certains contenus et ressources disponibles incluent des informations sur :

- Atténuation des risques et des abus financiers
- Accessibilité et principes de langage clair
- Procurations et comptes de dépôt conjoints
- Configuration de l'accès à un compte en ligne
- Comment faire un paiement
- Comment ouvrir un compte d'épargne
- Traitement des plaintes/problèmes et escalade.



DONNER VIE AUX PRINCIPES DU CODE DES ÂÎNÉS

5 S'efforcer d'atténuer les problèmes financiers potentiels des aînés.

Afin d'atténuer les éventuels préjudices financiers subis par ses clients aînés, la Banque Canadian Tire a pris les mesures suivantes :

Campagnes de sensibilisation

En 2022, nous avons déployé diverses campagnes par courriel liées à la sensibilisation à la fraude, aux escroqueries et au bien-être financier :

- Campagne du mois de la sensibilisation à la fraude - mars 2022
- Campagne d'éducation au téléphone et sur les escroqueries - automne 2022
- Campagne du mois de l'éducation financière - novembre 2022
- Campagne de sensibilisation à la fraude par carte-cadeau - décembre 2022
- Campagne de sensibilisation à la sécurité des codes à usage unique - décembre 2022

De plus, nous maintenons une **section de soutien aux aînés** sur notre site Web : **ctfs.com**. Cette section contient des renseignements sur la fraude, les escroqueries, le mieux-être financier, la procuration, l'accessibilité, et le traitement des plaintes.

Pour plus de renseignements, veuillez cliquer sur ce lien :

<http://www.ctfs.com/content/ctfs/fr/support/seniors.html>

**Protégez-vous
contre les abus
financiers**



DONNER VIE AUX PRINCIPES DU CODE DES ÂÎNÉS

5 S'efforcer d'atténuer les problèmes financiers potentiels des aînés.

Afin d'atténuer davantage les préjudices financiers que pourraient subir nos clients âgés, la Banque Canadian Tire a mis en œuvre les initiatives suivantes en coulisse :

Modèle d'exploitation des aînés :

La modélisation a été conçue fin 2022 pour aider à identifier les aînés susceptibles d'être victimes d'escroqueries (romance, tactiques d'intimidation, gains surpris, etc.). Le modèle a été formé pour identifier les activités des clients qui précèdent généralement une escroquerie, par exemple des volumes importants d'avances de fonds ou une augmentation des demandes de renseignements auprès des agences d'évaluation du crédit.

Règles de détection de la fraude :

L'âge avancé est une caractéristique importante de plus de 20 règles de détection des fraudes mises en œuvre par nos équipes de lutte contre la fraude et le risque. Ces mesures d'atténuation de la fraude se concentrent sur les domaines suivants :

- Vols par distraction (des acteurs malveillants espionnent par-dessus l'épaule pour voir la saisie du code NIP lors d'une transaction, puis volent la carte)
- Escroqueries en ligne (« essais gratuits », élixir de produits de la vie, etc.)

Crypto Secure :

Mastercard a mis en place un nouveau service qui identifie les fournisseurs de services d'actifs virtuels (VASP), leur attribue une note de risque et évalue également leur niveau de connaissance du client (KYC). Sur la base des informations que nous recevons de Crypto Secure, nous disposons de seuils d'action qui nous permettent de refuser purement et simplement les autorisations de paiement accordées à des prestataires de services virtuels qui sont soit identifiés comme présentant un risque élevé, soit comme ayant une faible cote KYC, soit comme étant associés à des pertes financières excessives dues à la fraude.

DONNER VIE AUX PRINCIPES DU CODE DES ÂÎNÉS

6 Tenir compte de la démographie du marché et des besoins des Canadiens âgés lors de la fermeture des succursales.

La Banque Canadian Tire n'ayant pas de succursales, le principe no 6 n'est pas applicable en raison de notre modèle d'entreprise.

7 Divulguer publiquement les mesures que nous avons prises pour appuyer ces principes.

Ce rapport a été publié dans la section Soutien aux aînés de notre site Web (ctfs.com) et soumis à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.



^{MD/MC} La Banque Canadian Tire est une marque de commerce déposée de La Société Canadian Tire Limitée, utilisée sous licence.

5984_2022SENCODERPRT_FRE_REG2227