

# CODE DES AÎNÉS

Rapport annuel de la Banque Canadian Tire

2023



## Introduction

La Banque Canadian Tire, membre de l'Association des banquiers canadiens (« ABC »), est très fière de soutenir ses plus de 1,2 million de clients âgés de 60 ans et plus.

Dans le cadre de notre engagement en faveur de l'accessibilité, nous nous efforçons de garantir à tous nos clients, quel que soit leur âge, un accès égal aux services bancaires, à l'information et à l'assistance.

Les employés et l'équipe de direction de la Banque Canadian Tire reconnaissent les contributions importantes des personnes âgées et comprennent l'importance de créer une société inclusive pour elles. La Banque Canadian Tire adhère aux principes énoncés dans le Code des aînés, et s'efforce 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'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.



## Les principes du Code des aînés

- 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 ÂNÉS

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

Les aînés restent un segment important de la clientèle de la Banque Canadian Tire. C'est pourquoi nous continuons à maintenir et à élaborer des politiques, des procédures et des processus qui soutiennent les aînés :

1. Les principes du Code des aînés ont été intégrés dans le cadre de gestion de la conformité réglementaire de la Banque Canadian Tire.
2. Notre directive d'application du Code des aînés décrit les pratiques clés que nous devons respecter pour répondre aux exigences du code.
3. Dans la mesure du possible, les résultats du sondage « À l'écoute des clients » et les plaintes déposées par des clients de haut rang sont signalés et font l'objet d'une action appropriée.
4. Les représentants en contact avec les clients suivent un grand nombre de formations, notamment sur le code des personnes âgées, les indicateurs de risques d'abus financiers, de fraudes ou d'escroqueries, et le règlement des plaintes.
5. Nous appliquons plusieurs règles de détection des fraudes dans lesquelles l'âge est et restera un facteur à prendre en compte. De plus, en 2023 nous avons :
  - (a) maintenu des programmes ciblés pour prévenir et interrompre les escroqueries qui affectent les aînés.
  - (b) continué à utiliser de nouveaux outils, 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.

**Reconnaissance vocale et des appareils :** En 2023, nous avons activé la reconnaissance vocale et des appareils dans notre centre d'appels. Après avoir accepté et authentifié cette fonctionnalité, les clients peuvent bénéficier d'un service sans avoir à saisir le numéro complet de leur carte ou leur numéro d'identification personnel (« NIP »).

**Appels assistés par un opérateur :** La Banque Canadian Tire soutient les appels assistés par un téléphoniste grâce à des services de relais téléphonique 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 Banque Canadian Tire veille à ce que tous les représentants en contact avec les clients soient au courant de ces formats accessibles et des moyens accessibles.

**Priorité aux appels :** Nos clients âgés passent en premier pour le service à la clientèle ou si une fraude a été détectée sur leurs comptes.

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

**Langage clair :** Nous intégrons les principes de clarté de langage et de présentation de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

**Accessibilité au contenu Web :** En 2023, nous avons apporté des améliorations significatives à l'accessibilité de notre site Web. Nous travaillons en permanence à l'amélioration de nos ressources numériques afin de les aligner avec les lignes directrices relatives à l'accessibilité du contenu Web.

**Soutien aux aînés :** Nous avons une section dédiée à l'aide aux aînés sur notre site Web : [www.ctfs.com](http://www.ctfs.com), qui comprend des informations sur les procurations, les comptes de dépôt conjoints et les moyens d'atténuer les abus financiers. En 2024, nous apporterons d'autres améliorations et nous ajouterons du contenu sur une variété de sujets financiers pour nos titulaires de cartes.

En 2023, la Banque Canadian Tire a une fois de plus reçu de nombreux prix de service à la clientèle nord-américains décernés par l'organisme Service Quality Measurement, 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 nos employés et à nos 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



## DONNER VIE AUX PRINCIPES DU CODE DES ÂÎNÉS

### 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.**

En vertu du Code des aînés, les banques sont également tenues de désigner un représentant de la direction pour promouvoir les intérêts des aînés. Le champion des aînés de la Banque Canadian Tire 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.

Le champion des aînés de la Banque Canadian Tire est le vice-président associé, expérience et engagement des clients.

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 2023, 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 2023
- Campagne du mois de l'éducation financière - novembre 2023
- Campagne de sensibilisation à la sécurité des codes à usage unique - décembre 2023
- Campagne de sensibilisation de personnes vulnérables - décembre 2023

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 bien-être financier, la procuration, l'accessibilité, et le traitement des plaintes.

Pour plus de renseignements, veuillez cliquer sur ce lien :

<https://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.** (suite)

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 :**

Une modélisation a été mise en place en novembre 2023 pour aider à identifier les aînés susceptibles d'être victimes d'escroqueries (romance, tactiques d'intimidation, gains surprises, 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.

De plus, nous avons étendu nos capacités en envoyant des textos aux clients jugés les plus vulnérables, leur conseillant de contacter les agents de notre centre d'appel pour obtenir de l'aide, le cas échéant. Par ailleurs, le modèle d'exploitation des aînés a constitué l'épine dorsale de notre campagne de sensibilisation des personnes vulnérables aux escroqueries, qui s'est déroulée en décembre 2023.

### **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 fraudeurs 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 », santé/médical, organisme caritatif, etc.)

### **Facilité des paiements :**

En 2023, la Banque Canadian Tire a lancé la possibilité d'effectuer des virements électroniques, ce qui permet aux clients d'effectuer des paiements rapides et sécurisés à leur compte. Les paiements par virement électronique se font facilement par le biais de leur compte en ligne. Les clients peuvent également effectuer des paiements par l'entremise d'une variété d'autres canaux, y compris leur institution bancaire habituelle, par téléphone ou par la poste, ou dans l'un des centaines de magasins Canadian Tire à l'échelle du pays.

# DONNER VIE AUX PRINCIPES DU CODE DES ÂÎNÉS

## 6 Tenir compte des données démographiques 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 qu'ils ont prises pour appuyer ces principes.

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



<sup>MD/MC</sup> La Banque Canadian Tire est une marque de commerce déposée de La Société Canadian Tire Limitée, utilisée sous licence.

6491\_2023SENCODERPRT\_FR\_REG2227