

Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés

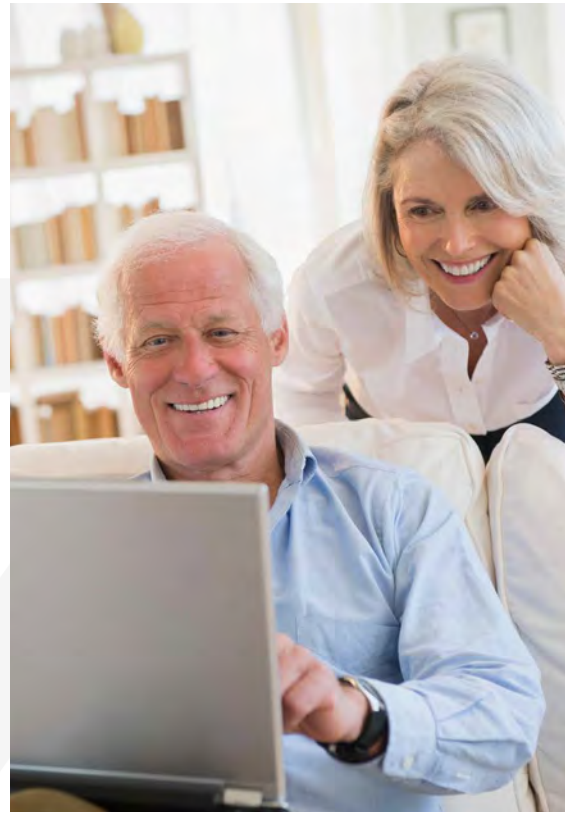
Rapport annuel de la Banque Canadian Tire

2025



Introduction

La Banque Canadian Tire (BCT) reconnaît l'importance d'offrir des services bancaires qui tiennent compte des besoins et de la situation des aînés. Les aînés représentent un segment important de la clientèle de la BCT, et la BCT s'engage à offrir des services de manière respectueuse, claire et adaptée à leurs besoins. Le présent rapport public décrit les mesures prises par la BCT pour mettre en œuvre le *Code de conduite relatif à la prestation de services bancaires aux aînés* (le « Code des aînés »). Il décrit les politiques, les pratiques et les processus de la BCT en matière de prestation de services bancaires aux aînés.



Qu'est-ce que le code des aînés?

Le Code des aînés a été publié par l'Association des banquiers canadiens en 2019. Le Code des aînés énonce des principes visant à orienter la manière dont les banques proposent leurs produits et services aux clients âgés de 60 ans et plus.

Principes du Code des aînés

Le Code des aînés stipule que les banques doivent :

- 1 Établir et mettre en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés à l'appui du Code des aînés.
- 2 Communiquer efficacement avec les aînés.
- 3 Fournir une formation appropriée aux employés et aux représentants qui sont au service des aînés.
- 4 Mettre des ressources à la disposition des employés et des représentants 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 de la démographie du marché et des besoins des aînés lors de la fermeture des succursales.
- 7 Divulguer publiquement les mesures prises pour appuyer ces principes.

SOUTENIR LES PRINCIPES DU CODE DES ÂÎNÉS

1 Politiques, procédures et processus

Les aînés constituent un segment important de la clientèle de la BCT. La BCT applique des politiques, des procédures et des processus internes visant à soutenir la prestation de services bancaires aux aînés conformément au Code des aînés.

Parmi les éléments clés, on peut citer :

- La désignation du vice-président associé, Stratégie des produits et assurance, à titre de champion des aînés chargé de sensibiliser le personnel aux questions liées à la prestation de services bancaires aux aînés
- L'intégration du Code des aînés dans le cadre de gestion de la conformité réglementaire de la BCT
- Les procédures d'interaction avec la clientèle, notamment l'utilisation d'un langage clair et simple dans les communications
- Des canaux et contenus numériques conçus en tenant compte des considérations d'accessibilité
- Des procédures relatives aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints
- Des procédures de surveillance et de détection des fraudes et des escroqueries
- Des procédures de traitement et de recours hiérarchique des plaintes
- Des mécanismes continus de commentaires des clients



SOUTENIR LES PRINCIPES DU CODE DES ÂÎNÉS

2 Communiquer efficacement avec les aînés.

La BCT favorise une communication claire et accessible avec les clients, y compris les aînés, sur l'ensemble de ses canaux de service et de communication.

Parmi les mesures clés, on peut citer :

- L'application des principes de clarté du langage et de la présentation de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada dans les communications avec la clientèle, en mettant l'accent sur un langage simple et clair
- Le site Web public et les services bancaires en ligne sont conçus en tenant compte des critères d'accessibilité et sont évalués par rapport à des normes d'accessibilité reconnues
- Un service téléphonique prioritaire pour les clients âgés de 75 ans et plus, permettant aux clients admissibles de communiquer plus rapidement avec un représentant du service à la clientèle, y compris dans des situations de fraude potentielle
- Des fonctionnalités de reconnaissance vocale et d'appareils au sein du centre d'appels afin de réduire la quantité de renseignements que les clients doivent saisir lors de certains appels, ce qui peut être avantageux pour les aînés
- Une section dédiée Soutien aux aînés sur le site Web de la BCT, qui fournit des renseignements sur le bien-être financier, l'accessibilité, les procurations, les comptes de dépôt conjoints et la prévention des abus financiers
- Soutien pour les appels assistés par un opérateur par l'entremise de services tels que Relais Bell et Relais Telus, avec des employés en contact direct avec les clients formés pour gérer ces canaux de service accessibles
- Mise à disposition, sur demande, des relevés mensuels de carte de crédit en gros caractères et en braille (niveaux 1 et 2)

3 Formation

Tous les employés et représentants en contact avec les clients sont tenus de suivre une formation visant à offrir un service adapté et efficace aux clients âgés.

La formation aborde des thèmes pertinents pour le service aux aînés, notamment :

- Une communication claire et efficace
- Aider le client à comprendre les produits et les services
- L'exploitation financière, la fraude et les escroqueries
- Accessibilité
- Les procurations et les comptes de dépôt conjoints

SOUTENIR LES PRINCIPES DU CODE DES ÂÎNÉS

- La protection des renseignements personnels et financiers
- Le traitement et le recours hiérarchique des plaintes

Cette formation vise à aider les employés et les représentants à répondre aux clients âgés et à reconnaître quand un soutien supplémentaire ou un recours hiérarchique peut être approprié.

4 Ressources mises à la disposition des employés

Afin d'accompagner les employés en contact avec les clients âgés, la BCT met à la disposition des employés en contact direct avec la clientèle toute une gamme de ressources. Ces ressources comprennent des aide-mémoire centralisés couvrant des thèmes pertinents pour l'accompagnement des clients âgés, tels que le Code des aînés, l'exploitation financière et la fraude, le service à la clientèle accessible, les procurations, les comptes de dépôt conjoints, le traitement des plaintes et le recours hiérarchique. Les employés ont également accès à une ligne d'assistance téléphonique pour obtenir de l'aide supplémentaire, au besoin.



5 Limiter les préjudices financiers potentiels

La BCT s'efforce de limiter les préjudices financiers potentiels subis par les aînés grâce à des actions de sensibilisation, à une surveillance et à l'utilisation d'outils permettant d'identifier les activités à haut risque.

Parmi les éléments clés, on peut citer :

- La diffusion d'informations sur la fraude et le bien-être financier par le biais d'initiatives telles que les communications du mois de sensibilisation à la fraude, les campagnes trimestrielles de sensibilisation à la fraude et le contenu éducatif diffusé par l'entremise de bulletins d'information et du site Web de la BCT
- Des systèmes de surveillance utilisés pour aider à identifier les activités inhabituelles sur les comptes qui pourraient indiquer une fraude ou une exploitation financière
- Formation des employés sur la reconnaissance des signes avant-coureurs de fraude potentielle ou d'abus financier et la transmission des préoccupations à la hiérarchie conformément aux procédures établies

SOUTENIR LES PRINCIPES DU CODE DES ÂÎNÉS

- Utilisation d'outils permettant d'identifier les tendances associées à un risque plus élevé d'escroquerie, tels que l'usurpation d'identité ou les escroqueries sentimentales
- Collaboration avec des partenaires du secteur afin de limiter l'exposition à certaines transactions à haut risque, notamment les achats d'actifs virtuels

Ces mesures visent à réduire les risques de fraude et d'escroquerie tout en permettant aux clients de prendre leurs propres décisions en matière de finances.

6 Fermetures de succursales

La Banque Canadian Tire n'exploite pas de succursales physiques. Par conséquent, ce principe du Code des aînés ne s'applique pas.

7 Divulgence publique

Ce rapport est accessible au public dans la section Soutien aux aînés du site Web de la BCT et a été fourni à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada conformément aux attentes en matière de divulgation publique du Code des aînés.

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

7530_2025SENCODERPRT_FR_REG3103