

Code des aînés – Déclaration de responsabilité publique

Qu'est-ce que le code des aînés?

Le **Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés** de l'Association des banquiers canadiens (ABC), ou « le Code », énonce sept principes qui s'appliquent aux banques lorsqu'elles offrent des produits et services bancaires aux aînés du Canada (c'est-à-dire aux personnes âgées de 60 ans ou plus qui effectuent des transactions à des fins non commerciales).

Notre engagement envers le code des aînés

Les Canadiens comptent sur nous pour réaliser leurs travaux quotidiens et profiter des loisirs de la vie ici. La Banque Canadian Tire (BCT) s'engage à faire tous les efforts possibles pour intégrer le Code dans ses pratiques commerciales afin que les clients aînés puissent continuer à faire affaire avec la BCT et lui faire confiance pour leurs besoins bancaires personnels tout en renforçant leur bien-être financier.

Notre engagement à l'œuvre

L'engagement de la CTB à l'égard du code comprend la mise en œuvre de mesures de protection des consommateurs adaptées aux aînés. Ces mesures comprennent :

- Fournir une page Web consacrée au **soutien aux aînés**, rédigée en langage clair, afin d'aider les aînés à répondre à leurs besoins bancaires quotidiens.
- Élaborer des contenus et des outils pertinents en matière de la culture financière, par exemple des conseils sur les procurations et les comptes de dépôt conjoints, ainsi que sur les fraudes courantes visant les aînés.
- Veiller à ce que les renseignements soient fournis dans des formats et par des moyens accessibles, par exemple en gros caractères et en braille (le cas échéant).
- Former des experts en la matière pour qu'ils se concentrent sur les circonstances et les besoins uniques des aînés, par exemple en prévenant et en détectant les fraudes courantes auxquelles sont confrontées les aînés et en donnant des conseils sur les protections contre les abus financiers.

- Mettre en œuvre un modèle de base de service à la clientèle pour les représentants du service à la clientèle de première ligne, soutenu par des communications de sensibilisation et des processus d'escalade concernant les aînés.
- Fournir une formation basée sur les rôles à notre équipe de service à la clientèle sur des sujets tels que les abus financiers, la fraude et les escroqueries et sur la manière d'en discuter avec les aînés.
- Nommer un champion des aînés pour collaborer avec les ressources concernées du service à la clientèle, de la lutte contre la fraude, des services juridiques et de la conformité, afin d'obtenir un soutien supplémentaire pour répondre aux besoins des aînés.

Champion des aînés

Sur les bases du Code et dans le but de promouvoir les intérêts de ses clients aînés, la Banque Canadian Tire a nommé un membre de son équipe de gestion comme « champion des aînés ». La philosophie de la Banque Canadian Tire est de garder ses « clients pour la vie », et nous nous engageons à soutenir les aînés dans tous les aspects de leurs opérations bancaires avec nous - à chaque étape de leur vie.

Nous comprenons l'importance de la diversité, de l'inclusion et de l'appartenance, et nous nous efforçons de répondre aux besoins de nos divers clients qui reflètent les communautés et les clients que nous servons.

Le champion des aînés de la Banque Canadian Tire, s'efforce d'intégrer les principes du Code dans nos pratiques commerciales et continuera à collaborer avec les aînés et les experts en la matière, en aidant les organisations à répondre aux besoins bancaires des aînés.