

# CODE DES AÎNÉS

Rapport annuel de la Banque Canadian Tire  
2024



## Introduction

En tant qu'institution financière de confiance, la Banque Canadian Tire (BCT) est consciente des contributions inestimables et des besoins uniques de ses plus d'un million de clients âgés à l'échelle du Canada. Ce rapport souligne les efforts que nous déployons actuellement pour favoriser l'accessibilité, la sécurité et l'éducation financière des personnes âgées. L'analyse des tendances, la collecte de commentaires et la mise en œuvre de solutions innovantes nous permettent de donner aux personnes âgées les moyens de gérer leurs finances en toute confiance et avec aisance. Nous nous engageons non seulement à respecter les lignes directrices établies par le Code des aînés, mais aussi à les dépasser en favorisant la confiance et en veillant à ce que nos services répondent à l'évolution du paysage du bien-être financier des aînés.

### Qu'est-ce que le code des aînés?

En 2019, l'Association des banquiers canadiens 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, membre de longue date de l'Association des banquiers canadiens, 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.



### 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 aux employés et aux 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 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.

Les aînés restent un segment important de la clientèle de la BCT. 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 BCT.
2. Notre directive d'application du Code des aînés décrit les pratiques clés que nous devons respecter pour répondre aux exigences du code.
3. Boucle de commentaires des clients en permanence, y compris :
  - i Des sondages en ligne relatifs à nos propriétés numériques (site Web et application).
  - ii Un sondage sur les rendements des ventes pour les nouveaux titulaires de cartes, avec la possibilité de filtrer les commentaires de nos clients les plus anciens.
  - iii Processus de rétroaction sur l'accessibilité, y compris la rétroaction recueillie par les représentants du service à la clientèle.
4. Les représentants en contact avec les clients suivent un grand nombre de formations, notamment sur le Code des aînés, 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 2024 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<sup>MC</sup>, pour créer des stratégies qui limitent 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.

**Langage clair :** Nous nous efforçons d'intégrer les principes *de clarté de langage et de présentation* de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada dans toutes nos communications.

**Accessibilité au contenu Web :** En 2024, la BCT a amélioré son site Web destiné au public et sa plateforme bancaire en ligne afin de s'aligner sur l'évolution des normes des Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG). Cela permet aux clients souffrant de déficiences visuelles, cognitives ou autres d'accéder plus facilement au contenu et de s'engager sur le site Web.

**Priorité aux appels :** Un service téléphonique prioritaire aux clients âgés de 75 ans et plus leur permet de passer en premier pour le service à la clientèle ou si une fraude a été détectée sur leurs comptes.

**Soutien aux aînés :** Nous disposons d'une section Soutien aux aînés sur notre site Web : [www.ctfs.com](http://www.ctfs.com), qui comprend des informations sur le bien-être financier, la procuration, les comptes de dépôt conjoints et l'atténuation des abus financiers. Nous continuons à augmenter la quantité de contenu utile et pertinent disponible pour tous les clients, y compris les personnes âgées.

**Reconnaissance vocale et des appareils :** En 2024, nous avons continué à promouvoir et à soutenir des appareils activés et la reconnaissance vocale dans notre centre d'appels. La BCT a amélioré le système de réponse vocale interactive (RVI) afin que les clients entrent moins de renseignements à partir de leur clavier si certaines conditions sont remplies.

**Appels assistés par un opérateur :** La BCT 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 ou de troubles de la parole. La BCT veille à ce que tous les représentants en contact avec les clients soient au courant de ces formats accessibles et des moyens accessibles.

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



En 2024, la BCT a de nouveau été récompensée par de nombreux prix de service à la clientèle nord-américains décernés par l'organisme Service Quality Measurement (SQM<sup>MC</sup>), notamment :

**1. Service à la clientèle le plus performant - Industrie des cartes de crédit.**

Décerné au centre d'appels ayant obtenu le plus haut taux de résolution au premier point de contact au sein de son industrie ou secteur.

**2. Meilleure expérience des employés – Industrie financière.** Décerné au centre d'appels ayant obtenu le plus haut taux de satisfaction des employés au sein de son industrie ou secteur.

**3. Prix de l'expérience des employés au niveau mondial.** Décerné aux centres d'appels dont au moins 50 % du personnel se dit « très satisfait » de son expérience.

# DONNER VIE AUX PRINCIPES DU CODE DES ÂÎNÉS

3

## Fournir une formation appropriée aux employés et aux 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 existants en contact avec les clients comprend :

- Module du code des aînés
- 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

De plus :

- Pour les employés qui élaborent des communications destinées aux clients, une formation actualisée intitulée « Langage clair - rédiger des communications à l'intention des clients » a été lancée en septembre 2024.
- Une formation de remise à niveau sur l'accessibilité pour les employés à l'échelle de l'entreprise a été lancée en février 2025.
- Lancement en mai 2025 d'un cours de formation sur l'accessibilité du service à la clientèle repensé pour mieux équiper les représentants en contact avec les clients avec des informations et des ressources pour aider les clients ayant une limitation fonctionnelle.



# 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. La championne 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 championne 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 BCT est le vice-président associé, Expérience et engagement des clients.

La BCT tient également à jour des plans d'accessibilité et des rapports d'avancement détaillés, sous la direction d'un champion de l'accessibilité désigné.

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.

La BCT prend des mesures proactives pour prévenir les abus financiers parmi ses clients âgés. La banque a mis en place des systèmes de surveillance robustes qui signalent les transactions inhabituelles ou les activités de compte qui peuvent indiquer une fraude ou une exploitation.

Les employés sont formés pour reconnaître les signes d'abus financiers et savent comment transmettre les préoccupations aux échelons supérieurs au sein de l'organisation. La banque fournit également des ressources éducatives aux personnes âgées, les aidant à comprendre comment se protéger des escroqueries et des activités frauduleuses.

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

### **Campagnes de sensibilisation :**

En 2024, de diverses campagnes par courriel liées à la sensibilisation à la fraude, aux escroqueries et au bien-être financier ont été déployées :

- Campagne du mois de la sensibilisation à la fraude - mars 2024
- Campagne de sensibilisation de personnes vulnérables aux escroqueries - Trimestrielle, commence au T2 de 2024
- Campagne du mois de l'éducation financière - novembre 2024
- Éducation sur le bien-être financier disponible dans les bulletins d'information trimestriels et sur [ctfs.com](https://ctfs.com)

De plus, nous maintenons une section de soutien aux aînés sur notre site Web : [ctfs.com](https://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 : [Soutien aux aînés – Banque Canadian Tire](#)

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

### **Modèle de vulnérabilité aux escroqueries :**

La Banque Canadian Tire utilise un modèle visant à aider à identifier les clients susceptibles d'être victimes d'escroqueries (romance, tactiques d'intimidation, gains surprises, etc.). Le modèle est formé pour identifier les activités des clients qui précèdent souvent la victimisation par escroquerie, par exemple, des volumes importants d'avances de fonds ou une augmentation des demandes de renseignements auprès des agences d'évaluation du crédit. L'âge du client est un facteur dans le modèle, ainsi que des indicateurs d'isolement social.

# DONNER VIE AUX PRINCIPES DU CODE DES ÂÎNÉS

## 5 S'efforcer d'atténuer les problèmes financiers potentiels des aînés. (suite)

Grâce à ce modèle, nous envoyons 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. De plus, le modèle constitue le pilier de nos campagnes trimestrielles de vaccination.

### Règles de détection de la fraude :

La BCT applique plusieurs règles de détection des fraudes dans lesquelles l'âge est un facteur à prendre en compte. Deux domaines de vulnérabilité particuliers pour les personnes âgées sont les vols par distraction (c'est-à-dire des acteurs malveillants qui espionnent par-dessus l'épaule pour voir la saisie du numéro d'identification personnel (NIP) pendant une transaction, suivie du vol de la carte) et les escroqueries en ligne telles que les pièges liés aux abonnements à « essai gratuit ».

### Crypto et autres actifs virtuels :

La BCT utilise les connaissances de partenaires du secteur, tels que CryptoSecure de Mastercard<sup>MC</sup>, pour créer des stratégies qui limitent les risques liés à l'achat d'actifs virtuels, qui sont souvent une caractéristique des escroqueries qui ciblent les personnes âgées. La BCT protège ses clients en refusant les autorisations de paiement des fournisseurs de services d'actifs virtuels qui dépassent son appétit pour le risque ou qui sont associés à des réclamations de fraude d'un montant élevé.

### Facilité des paiements:

En 2024, la BCT a élargi sa capacité de paiement par virement Interac<sup>MC</sup> à l'application Triangle, ce qui permet aux clients d'effectuer facilement un paiement rapide et sécurisé vers leur compte. 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 BCT ne possède pas de succursales; par conséquent, le principe N° 6 n'est pas applicable.

## 7 Divulguer publiquement les mesures 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.

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

MD/MC Interac, Virement Interac et le logo Interac sont des marques déposées d'Interac Corp. utilisées sous licence.

MD/MC SQM et Service Quality Measurement sont des marques de commerce déposées de SQM Group, Inc.

MD/MC Crypto Secure est une marque de commerce déposée de Mastercard International Incorporated.

7103\_2024SENCODERPRT\_FRE\_REG2952