

## **Code des aînés : Bonification de nos mesures**

Le code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (le « code ») est un code de conduite volontaire qui s'applique aux membres de l'Association des banquiers canadiens. Le code présente un cadre pour la fourniture de produits et de services bancaires aux aînés canadiens d'une façon qui respecte les besoins uniques des aînés et qui y répond. Nous nous engageons à offrir une expérience pratique, sécuritaire et accessible à tous les clients de la Banque le Choix du Président, notamment aux aînés.

Notre champion désigné des services aux aînés au sein de notre équipe de la direction porte le flambeau en permanence au sein de notre organisation, notamment en matière de sensibilisation aux besoins des aînés alors que nous améliorons nos produits et nos services afin de mieux servir les aînés. Notre champion des services aux aînés rend des comptes à la haute direction et au conseil d'administration de la Banque le Choix du Président afin de nous assurer que nous respectons les principes du code.

### **Politiques, procédures et processus**

Nos politiques, procédures et processus s'alignent avec le code. Cet alignement comprend la tâche obligatoire de dispenser chaque année une formation à notre personnel et aux représentants qui interagissent avec les clients. Cette formation porte sur les besoins des aînés en matière de services bancaires, sur la façon de communiquer avec eux, sur la détermination des circonstances où les aînés peuvent demander une aide supplémentaire à l'égard de leurs activités bancaires et le recensement de possibles cas d'exploitation financière ou de fraude à l'endroit des aînés, et la transmission de ces cas à l'échelon supérieur.

Nous intégrons les principes du code dans notre cadre de gestion de la conformité réglementaire.

### **Communication efficace avec les aînés**

Notre page Web [Renseignements pour les aînés](#) qui a été mise à jour en 2023, présente des ressources pertinentes pour les aînés, notamment :

- notre processus de gestion de plainte;
- notre politique de protection des renseignements personnels;
- des renseignements sur les options en matière d'accessibilité;
- des explications sur les procurations;
- des renseignements sur les types de fraudes et sur l'exploitation financière ciblant souvent les aînés;
- des liens menant à notre formathèque, laquelle fournit une aide supplémentaire sur la façon de tirer profit de nos produits et services.

En prenant des mesures pour nous assurer que nos services sont accessibles à tous, y compris aux aînés :

- notre site Web est actuellement conforme aux normes WCAG 2.0 de niveau AA, et continuera de se conformer à ces normes ou à des normes supérieures;
- notre application mobile est conçue avec un souci d'accessibilité afin de nous assurer que notre plateforme est accessible et fonctionnelle pour nos clients;
- nous offrons des options bancaires accessibles, y compris le service de relais par téléscripteur;

- nous fournissons des relevés de compte Mastercard<sup>MD</sup> PC<sup>MD</sup> et PC Argent<sup>MC</sup> dans les formats suivants : braille (niveaux 1 et 2), électronique, audio, gros caractères pour les clients qui appellent et qui en font une demande au service à la clientèle;
- le service à la clientèle effectue également des transactions par téléphone pour les clients.

Nous avons aménagé des aires tranquilles dans plusieurs kiosques des Services financiers le Choix du Président, où les clients peuvent avoir des discussions privées concernant leurs besoins financiers avec notre personnel et nos représentants.

### **Formation pour les employés et les représentants**

En 2021, nous avons conçu une formation sur les principes du code pour les employés et les représentants interagissant directement avec les clients. Cette formation est obligatoire pour tout le personnel et pour tous les représentants qui interagissent directement avec les clients. Notre personnel et les représentants qui interagissent avec les clients suivent une formation annuelle, de même que les nouveaux employés au cours de leur période d'intégration.

Le module de formation met l'accent sur les éléments suivants :

- communiquer efficacement avec les aînés et les aider pour leurs transactions bancaires;
- déceler les cas de maltraitance financière, de fraude et d'escroquerie auxquels les aînés peuvent être confrontés;
- recenser les situations potentielles de maltraitance et rapporter à un échelon supérieur les situations de maltraitance financière potentielle ou de fraude;
- donner des renseignements sur les procurations.

Après avoir suivi la formation, les employés devront subir un test obligatoire de compétences pour évaluer leurs connaissances et leur compréhension du contenu de la formation et pour insister sur les concepts importants.

Le module de formation est revu régulièrement afin de s'assurer que le contenu demeure à jour et qu'il reflète les défis et les vulnérabilités auxquels les aînés peuvent être confrontés. En 2024, le module de formation pour les rencontres en personne des représentants des ventes a été révisé en fonction du contenu d'apprentissage et des pratiques exemplaires d'un tiers spécialiste en accessibilité. Plus particulièrement, la révision portait sur la façon de mieux identifier les clients ayant divers handicaps et de s'assurer de répondre à leurs besoins afin de mieux soutenir les aînés.

### **Ressources pour les employés et les représentants interagissant avec les clients**

Nous avons mis en œuvre des procédures améliorées pour aider les employés et les représentants qui interagissent directement avec les aînés, notamment la gestion des plaintes, le recensement de cas présumés d'exploitation ou de fraude financière, le transfert de ces cas à l'échelon supérieur de notre service à la clientèle, ainsi que la gestion des demandes d'accessibilité. Ces procédures sont accessibles sur notre Intranet. L'échelon supérieur de notre service à la clientèle comprend des membres formés et chevronnés accessibles pour appuyer le personnel en contact direct avec les clients et les conseiller sur des questions importantes pour les aînés.

### **Atténuation des préjudices financiers potentiels pour les aînés**

Nous avons mis en place un cadre rigoureux de surveillance et de détection des activités de fraude, et nous avons apporté des améliorations permettant de déceler les cas d'exploitation financière ou de fraude à l'endroit des aînés ainsi qu'à les communiquer à un échelon supérieur. Ainsi, il faut s'assurer que les outils contre la fraude intègrent une logique pour détecter les scénarios potentiels de fraude ou d'exploitation financière des aînés. Nous avons également modifié les processus pour nous assurer de tenir compte de l'âge d'un titulaire de carte dans les décisions des agents et dans l'examen des comptes.

Les autres mesures préventives prises pour prévenir, détecter et signaler les cas présumés d'exploitation ou de fraude financière sont les suivantes :

- nos employés et nos représentants qui interagissent directement avec les clients sont formés pour déceler les cas présumés d'exploitation ou de fraude financière contre les aînés et les signaler à un échelon supérieur;
- notre page Web [Renseignements pour les aînés](#) fournit de l'information à nos clients concernant les caractéristiques de sécurité, les cas courants de fraude et la façon de se protéger en ligne;
- notre politique de gestion de plainte et nos lignes directrices concernant l'accessibilité en ligne continuent d'évoluer pour répondre aux besoins des clients.

### **Fermetures de succursales**

Le principe 6 ne s'applique pas à la Banque le Choix du Président, puisque nous n'avons aucune succursale.

### **Divulgateion**

Au moins une fois par année, nous publions un rapport sur la page Web [Renseignements pour les aînés](#) portant sur les mesures prises pour appuyer les principes énoncés dans le code et celles prises pour améliorer la prestation des services bancaires à tous nos clients, y compris les aînés.