

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

Le code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (« 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.

Nous avons désigné un membre de la direction qui agira à titre de champion des services aux aînés et portera le flambeau en continu 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 continuent de s'aligner avec le code. Cet alignement comprend la tâche de dispenser 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 avons également intégré les principes du code dans notre cadre de gestion de la conformité réglementaire.

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

Nous avons créé la page Web [Renseignements pour les aînés](#) qui présente des ressources pertinentes pour nos clients 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, ainsi que des liens menant à notre formatheque, laquelle fournit une aide supplémentaire sur la façon de tirer le meilleur parti de nos produits et services.

Nous avons aménagé des espaces 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 dispensé une formation obligatoire sur les principes du code aux employés et aux représentants interagissant directement avec les clients. Le module de formation est axé sur la façon de communiquer avec les aînés et de les aider à effectuer leurs transactions bancaires, sur le recensement de possibles cas d'exploitation financière ou de fraude et la transmission des cas à l'échelon supérieur ainsi que sur l'information

concernant 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 d'insister sur les concepts importants.

### **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. Ces procédures sont accessibles sur notre Intranet.

### **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 déterminer les cas d'exploitation financière ou de fraude à l'endroit des aînés. D'autres mesures de prévention que nous avons prises comprennent notre page Web [Renseignements pour les aînés](#) qui 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.

### **Divuligation**

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.