

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 tient compte de leurs besoins uniques et 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 championne désignée des services aux aînés est la vice-présidente, Produits de paiement, stratégie et communications au sein de notre équipe de direction. Cette dernière 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 cette clientèle. Notre championne 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 sont toujours en phase avec le code. Cette conformité comprend la tâche obligatoire de donner 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, la façon de communiquer avec eux, la détermination des situations où ils peuvent requérir une aide supplémentaire pour leurs transactions bancaires, et la détection de possibles cas de maltraitance financière ou de fraude à leur endroit, ainsi que 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](#) présente des ressources pertinentes pour les aînés, notamment :

- notre processus de gestion de plainte;
- notre Politique relative au respect de la vie privée;
- 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, qui fournit une aide supplémentaire sur la façon de tirer parti de nos produits et services.

Nous prenons 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 respecter ces normes ou des normes supérieures.
- Notre application mobile est conçue avec un souci d'accessibilité afin de nous assurer que notre plateforme est conviviale 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^{MD} PC^{MD} et PC Argent^{MC} dans les formats suivants : braille (niveaux 1 et 2), électronique, audio et gros caractères, aux clients qui en font la demande en appelant 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^{MD}, 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 qui est obligatoire pour les employés et les représentants interagissant directement avec les clients. Notre personnel en contact avec la clientèle continue de suivre cette formation chaque année, de même que les nouveaux employés au cours de leur période d'intégration.

Le module de formation porte sur les éléments suivants :

- Comment communiquer efficacement avec les aînés et les aider pour leurs transactions bancaires;
- Les cas de maltraitance financière, de fraude et d'escroquerie auxquels les aînés peuvent être confrontés;
- La reconnaissance de situations potentielles de maltraitance financière ou de fraude et leur transmission à l'échelon supérieur;
- Des renseignements sur les procurations.

Après avoir suivi la formation, les employés doivent effectuer un test obligatoire pour évaluer leurs connaissances et leur compréhension du contenu de la formation ainsi que 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 faire face. En 2023, le module de formation pour les représentants en personne 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 reconnaître les clients ayant des handicaps et 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, la gestion des demandes d'accessibilité ainsi que la reconnaissance et la transmission des cas présumés de maltraitance financière ou de fraude à l'échelon supérieur de notre service à la clientèle. Ces procédures sont accessibles sur notre intranet. L'échelon supérieur de notre service à la clientèle comprend des membres formés et chevronnés pour appuyer les employés 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 des transactions et de détection des activités de fraude. Nous avons aussi apporté des améliorations à nos outils de détection de la fraude afin de déceler les cas potentiels de maltraitance financière ou de fraude à l'endroit des aînés. De plus, nous avons modifié les processus pour nous assurer de tenir compte de l'âge du 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 de maltraitance financière ou de fraude sont les suivantes :

- Nos employés et nos représentants qui interagissent directement avec les clients sont formés pour déceler les cas présumés de maltraitance financière ou de fraude contre les aînés et les signaler à l'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.
- Notre site Web a été mis à jour pour informer nos clients et le public sur les escroqueries qui ciblent les aînés de façon disproportionnée, notamment celles liées aux certificats de placement garanti (CPG), où des fraudeurs se font passer pour des représentants de PC Finance^{MD} pour vendre des CPG.

Fermetures de succursales

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

Divulgation

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.