

# Rapport annuel sur la protection des aînés

# 20 21



**Entreprendre  
un avenir inclusif  
maintenant**

# Servir et protéger les aînés

À la Banque Nationale, nous plaçons l'humain d'abord pour avoir un impact positif dans la vie des gens. Offrir une expérience simple et humaine à tous nos clients est partie intégrante de notre mission commune. La Banque s'est engagée à définir les meilleures pratiques pour répondre à l'ensemble de la clientèle, y compris les aînés (clientèle de 60 ans et plus). C'est pourquoi la Banque a adhéré au [Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés](#). Ce rapport présente les mesures prises pour appuyer les principes énoncés dans ce code et pour améliorer les services aux aînés.

## 1 Mettre en place les mesures nécessaires afin de respecter le Code

### Instaurer des politiques, procédures, processus et formations

Nous avons mis à la disposition de nos employés<sup>1</sup> des politiques, procédures, processus et formations afin d'assurer la protection des aînés. Les employés ont accès à ces outils afin de les aider à :

- › donner de l'aide supplémentaire aux aînés pour leurs activités bancaires;
- › détecter les cas possibles d'exploitation financière ou de fraude.

Ces outils sont consolidés à un seul endroit afin d'en faciliter l'accès aux employés sur nos plateformes de communications internes. Ces outils traitent notamment des sujets suivants :

- › je sers mon client de 60 ans et plus;
- › les abus financiers;
- › les mandats et les procurations;
- › l'incapacité.

Un processus interne de signalement facilite la transmission de cas potentiels d'abus financier ou de fraude aux experts qui assurent une prise en charge rapide.

### Gouvernance du Code

**Nous intégrons l'ensemble des principes du Code dans le cadre de gestion de la conformité réglementaire. Nos employés ont suivi la formation initiale obligatoire à l'automne 2020.**

Un comité des Ambassadeurs a également été mis en place. Ce comité s'assure de promouvoir les intérêts des aînés, d'assurer leur protection et de sensibiliser les employés en soulevant les enjeux rencontrés et en leur amenant des pistes de solutions concrètes pour une prise en charge efficace.



<sup>1</sup> La Banque s'est engagée à s'assurer que ses représentants, agents et autres intermédiaires qui font la vente ou la promotion d'un produit ou d'un service bancaire respectent aussi les obligations pertinentes du Code.

## 2 Communiquer efficacement avec les aînés

Nous avons mis en œuvre des mesures pour communiquer efficacement avec les aînés :

- › réviser en continu notre documentation dans un langage clair et simple;
- › rendre accessibles nos produits et services :
  - rencontre avec un représentant pour discuter des finances et poser des questions dans un endroit calme et isolé (pour faciliter la concentration),
  - rencontre avec un représentant pour obtenir des explications supplémentaires sur des produits ou services,
  - documentation imprimée en caractères plus gros pour faciliter la lecture,
  - explications sur le fonctionnement des liseuses (outils de lecture à voix haute) pour les clients ayant un handicap visuel,
- aide offerte pour utiliser les guichets automatiques, nos services bancaires en ligne ou l'application mobile,
- fonction audio des guichets automatiques;
- › regrouper les outils et renseignements pour les aînés et les informations quant aux procurations et aux comptes conjoints sur notre page [Protéger nos clients de 60 ans et plus](#) ainsi qu'en succursale, pour les rendre accessibles facilement;
- › permettre à nos clients de 70 ans et plus de nous contacter rapidement pour avoir accès aux services bancaires, grâce à notre ligne directe pour eux : **1 844 413-5598**. Cette ligne a d'ailleurs reçu un volume d'appels plus important en 2021 par rapport à l'année précédente.

## 3 Offrir une formation aux employés qui interagissent avec les aînés

Nous offrons des formations sur la protection et l'interaction avec les aînés, pour bien répondre à leurs besoins. Ces formations offertes aux employés abordent les thèmes suivants :

- › détecter l'exploitation financière et la fraude et atténuer les préjudices financiers potentiels pour les aînés;
- › aborder des sujets comme l'exploitation financière et la fraude avec les aînés;
- › connaître le processus interne de signalement qui facilite la transmission de cas potentiels d'abus financier ou de fraude aux experts afin d'assurer une prise en charge efficace;
- › connaître l'incapacité légale et les procurations (Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints de l'Association des banquiers canadiens);
- › connaître les ressources à leur disposition pour répondre aux besoins bancaires des aînés;
- › avoir recours à des espaces calmes et accessibles où des discussions privées peuvent avoir lieu avec les aînés.



Nous avons centralisé le contenu à l'intention des aînés et des personnes vulnérables pour favoriser une consultation efficace pour nos employés. En plus d'énoncer les principes généraux du Code ainsi que les bonnes pratiques à adopter face à cette clientèle, nos outils de communication et de formation ont été raffinés pour refléter les tendances et besoins exprimés :

- › La formation initiale déployée lors de l'entrée en vigueur du Code est obligatoire et doit être suivie par tout nouvel employé qui intègre la Banque.
- › La formation annuelle en conformité réglementaire de 2021 appelait à une forte vigilance, lorsque les employés font face à des clients en perte d'autonomie, détenant des mandats et procurations, et dans toute situation où l'on observe un risque d'abus. Celle déployée en 2022 réitère ces notions et incorpore des mises en situation basées sur les nouveaux cas observés.
- › Les normes et procédures, y compris celles sur le traitement des plaintes, sont mises à jour. Les employés sont appelés à fournir des services dans un mode accessible spécialement pour la clientèle aînée, vulnérable ou avec un handicap qui nécessite de l'assistance supplémentaire.
- › Les employés sont accompagnés lors de la révision des outils sur les procurations mis à leur disposition.

**4**

## Mettre à la disposition des employés les ressources appropriées afin qu'ils puissent comprendre les besoins bancaires des aînés

Tous les employés en contact direct avec les aînés et le personnel de soutien sont formés et sensibilisés pour bien leur répondre. Les employés ont accès à des experts qui peuvent leur fournir des informations supplémentaires sur :

- › l'exploitation financière et la fraude;
- › l'incapacité légale et les procurations.

Les politiques et procédures sont regroupées dans un même endroit pour faciliter l'accès et la navigation des employés. Ces ressources sont mises de l'avant par communiqué interne, par la formation ainsi que par le comité des Ambassadeurs.

**5**

## S'efforcer d'atténuer les préjudices financiers potentiels pour les aînés

À la Banque Nationale, une surveillance des transactions est intégrée au cadre de gestion de la conformité réglementaire pour prévenir et atténuer les préjudices financiers potentiels pour les aînés.

Cette surveillance permet de déceler des cas potentiels d'abus financier, de fraude, d'escroquerie et de blanchiment d'argent. Elle couvre les transactions relatives au financement, aux cartes de crédit, à l'investissement et aux transactions bancaires. Le périmètre et les caractéristiques de la surveillance sont aussi en évolution. Ils tiennent compte des constats de l'année précédente et visent à apporter une plus grande efficacité aux processus déjà établis.

La vigilance des employés est essentielle. Si un employé a des motifs de croire que le client est victime d'abus financier ou de fraude, il a la responsabilité d'intervenir pour protéger les intérêts du client, et ce, tout en respectant sa vie privée, sa sécurité et son autonomie.

L'employé doit alors :

- › déterminer si la transaction est dans l'intérêt du client en le questionnant sur la transaction demandée;
- › déterminer s'il est adéquat que la transaction soit conclue;
- › suspendre la transaction jusqu'au moment où l'analyse sera complétée;
- › offrir des espaces calmes et accessibles où des discussions privées peuvent avoir lieu afin de discuter seul à seul avec le client;
- › déclarer l'abus financier aux experts désignés dans le processus interne de signalement pour qu'ils prennent en charge le dossier afin de minimiser les répercussions de l'abus potentiel.

**La santé financière passe par l'éducation financière. Nous mettons donc à la disposition de nos clients une vaste gamme de ressources. Ces outils leur permettent d'en apprendre plus sur divers sujets liés aux finances personnelles. De nombreux articles, dossiers et capsules pratiques sont disponibles sur le site [bnc.ca](https://bnc.ca), couvrant différents aspects liés aux besoins des aînés :**

- › la création d'un mot de passe sécuritaire;
- › les arnaques sur les réseaux sociaux;
- › l'exploitation financière des aînés :
  - l'escroquerie télémarketing,
  - les stratagèmes amoureux,
  - l'arnaque du proche en détresse;
- › les fraudes bancaires en ligne;
- › la protection de la carte de crédit;
- › la protection contre le vol d'identité.







## 6 Tenir compte des données démographiques du marché et des besoins des aînés lors de la fermeture de succursales

Nous respectons les directives [DC-14 – Directives sur la fermeture de succursale – processus de consultation avant la fermeture](#).

Avant de fermer une succursale, nous tenons compte des besoins des aînés. Ces derniers et le public peuvent en tout temps consulter la page consacrée aux aînés pour obtenir les ressources et moyens offerts pour entrer en contact avec nous. Afin de leur assurer un service financier adéquat, nous avons mis en place les mesures suivantes avant la fermeture d'une succursale :

- › organiser une table ronde pour cibler les personnes les plus touchées par la fermeture, dont les aînés;
- › communiquer de façon proactive avec les personnes ciblées lors de la table ronde;
- › accompagner ces personnes dans la transition vers la nouvelle succursale, notamment lors de la journée porte ouverte;
- › communiquer les solutions de rechange aux personnes les plus touchées pour qu'elles puissent continuer d'accéder aux services bancaires après la fermeture de la succursale;
- › transmettre aux aînés les coordonnées d'une personne-ressource pour obtenir de l'aide et de l'information supplémentaire;
- › sensibiliser les employés des succursales visées et ceux du service téléphonique afin d'offrir une transition et un service adapté de qualité;
- › s'assurer que la nouvelle succursale est conforme en matière d'accessibilité.

### Code de conduite et de déontologie

Notre [Code de conduite et de déontologie](#)<sup>1</sup> prévoit que les employés, dirigeants et administrateurs doivent respecter les lois qui sont applicables, comme le *Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés*. Tous les employés, dirigeants et administrateurs attestent annuellement de leur adhésion aux principes de ce Code.

1 Ce rapport couvre les activités et les décisions de la Banque Nationale et de ses filiales.