

Rapport annuel sur la protection des aînés

20 22



**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 et processus pérennes

Nous avons mis à la disposition de nos employés¹ des politiques, procédures, processus 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 et assure une prise en charge rapide.

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.

Mieux comprendre ce que vivent nos clients aînés

En consultant les clients et les employés qui les servent, nous avons bâti le parcours du client incluant les irritants et les bloquants auxquels les aînés sont confrontés.

Cette démarche a permis d'identifier les moments clés de la relation avec nos clients (détection de la situation de vulnérabilité, gestion de la procuration, signalement d'un abus, etc.) et de prioriser les initiatives en conséquence (formation des employés, accès à la procuration dans tous les canaux, etc.).

Assurer un suivi de nos actions

Nous avons déterminé les mesures clés et les alertes requises pour assurer le niveau approprié de contrôle de nos processus et de réactivité :

- › suivi des demandes de soutien des employés;
- › alertes de transaction inhabituelle;
- › catégorisation des plaintes;
- › utilisation des outils (formation, consultation, ligne consacrée aux aînés, etc.).

Ces outils de mesure seront mis en place dans les différents secteurs concernés et permettront de suivre les résultats et tendances en lien avec les aînés.

¹ 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.

Gouvernance du Code

Nous intégrons l'ensemble des principes du Code dans le cadre de gestion de la conformité réglementaire.

Parce que les clients sont au cœur de notre mission, nous intégrons l'expérience des aînés dans tous nos projets et réflexions afin d'assurer leur protection et de sensibiliser les employés. Cette démarche proactive et continue permet de soulever les enjeux rencontrés, d'amener des pistes de solutions concrètes et une prise en charge efficace. Au sein de l'organisation, un leader exécutif du secteur expérience client est identifié pour assurer la bonne tenue du code des aînés.



2 Communiquer efficacement avec les aînés

La relation avec nos clients et la communication sont primordiales au sein des mesures en place pour accompagner les aînés. Nous utilisons l'ensemble de nos canaux de communication pour favoriser l'accessibilité et la prise en charge des clients.

Notre documentation

- › Documentation imprimée en caractères plus gros pour faciliter la lecture.
- › Révision en continu de notre contenu dans un langage clair et simple.
- › Production de la brochure [Servir et protéger les aînés](#) à l'attention de la clientèle.



En succursale

- › Création d'espaces calmes et isolés pour discuter des finances et échanger en toute facilité et confidentialité avec un représentant.
- › Explications sur le fonctionnement des liseuses (outils de lecture à voix haute) pour les clients ayant un handicap visuel.
- › Fonction audio des guichets automatiques.
- › Accompagnement pour l'utilisation des guichets automatiques.



Par téléphone

- › Création d'une ligne téléphonique consacrée à nos clients de 70 ans et plus. Ils peuvent ainsi nous contacter rapidement pour avoir accès aux services bancaires, grâce à notre ligne directe : **1 844 413-5598**.



En ligne

- › Regroupement des outils, renseignements et informations pour les aînés, notamment quant aux procurations et aux comptes conjoints sur notre page [Protéger nos clients de 60 ans et plus](#).



3 Offrir une formation aux employés qui interagissent avec les aînés

Nos employés font face à différentes situations avec nos clients aînés. Ils doivent être en mesure de les détecter correctement et d'y répondre de façon appropriée. Nous avons mis en place des formations spécifiques et obligatoires pour tous les employés, et plus spécifiquement à l'embauche. Elles portent notamment sur les thèmes suivants :

- › détecter l'exploitation financière et la fraude;
- › atténuer les préjudices financiers potentiels;
- › connaître le processus interne de signalement qui facilite la transmission de cas potentiels d'abus financier ou de fraude;
- › 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 consacré aux aînés et aux 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 améliorés 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 demeure un incontournable pour réitérer les principes importants du Code des aînés. Comme pour les années précédentes, la version 2023 abordera, entre autres, le grand thème de la protection du consommateur — incluant un volet sur la protection des aînés. Les notions et cas présentés le sont en fonction des situations observées et constats faits tout au long de l'année.

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 et par le service de formation.

En plus des formations et outils, les employés en contact avec les aînés peuvent compter sur des équipes d'experts (affaires juridiques, conformités, sécurité, etc.) pour les soutenir en cas de situation plus complexes.

Nous mettons en place les outils de mesures pour évaluer la prise en charge et le respect des délais.

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 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 dans le processus interne de signalement pour que ces experts puissent prendre en charge le dossier afin de minimiser les impacts 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, couvrant différents aspects liés aux besoins des aînés :

- › la création d'un mot de passe sécuritaire;
- › les arnaques sur les médias 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 la directive [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 disponibles 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](#)² prévoit que les employés, dirigeants et administrateurs doivent respecter les lois qui sont applicables, tel 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.

² Ce rapport couvre les activités et les décisions de la Banque Nationale et de ses filiales.