

# Rapport annuel sur la protection des aînés

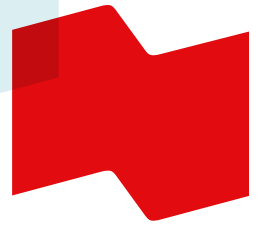
20  
23



**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. Nous nous engageons à définir les meilleures pratiques pour répondre à l'ensemble de notre clientèle, y compris les aînés (clients de 60 ans et plus). C'est pourquoi nous avons adhéré au [Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés](#). Ce rapport présente les mesures prises pour soutenir 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, processus et procédures pérennes

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

- › Soutenir les aînés dans leurs activités bancaires
- › Détecter les cas possibles d'exploitation financière ou de fraude

Ces outils sont disponibles à un seul endroit sur nos plateformes internes afin d'en faciliter l'accès aux employés. Les outils traitent, entre autres, des sujets suivants :

- › Comment servir un client de 60 ans et plus
- › Abus financiers
- › Mandats et les procurations
- › Inaptitude

Un processus interne pour signaler un cas potentiel d'abus ou de fraude est en place. Les employés ont accès aux conseils d'experts et peuvent assurer 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.

Nous accompagnons nos employés lors de révision d'outils ou de changements de processus.

### Assurer un suivi de nos actions

Avec des mesures clés et la création d'alertes, nous contrôlons nos processus pour intervenir de façon appropriée et au moment opportun.

- › Suivi des demandes de soutien des employés
- › Alertes de transaction inhabituelle
- › Catégorisation des insatisfactions
- › Utilisation des outils (formation, ligne consacrée aux aînés, etc.)

Ces outils ont été mis en place dans les secteurs concernés pour permettre de suivre les résultats et les tendances en lien avec la mise en œuvre du Code des aînés.

### 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 nos projets et nos réflexions afin d'améliorer les services que nous leur offrons et d'atténuer les risques d'abus financiers auprès de la clientèle de 60 ans et plus. Au sein de l'organisation, un champion des aînés, cadre de direction du secteur expérience client, est responsable de promouvoir les intérêts des aînés et du respect du Code.



<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

Les relations avec nos clients sont fondamentales dans les 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
- › Brochure [Servir et protéger les aînés](#)



### Par téléphone

- › Ligne téléphonique pour notre clientèle de 70 ans et plus, afin de nous contacter rapidement et d'avoir accès aux services bancaires : **1 844 413-5598**



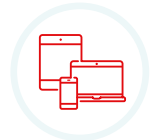
### En succursale

- › Espace calme et isolé pour discuter et échanger en toute confidentialité
- › Explications sur le fonctionnement des liseuses (outils de lecture à voix haute) pour la clientèle ayant un handicap visuel
- › Fonction audio des guichets automatiques
- › Accompagnement pour l'utilisation des guichets automatiques



### En ligne

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



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

Nos employés doivent être en mesure de bien répondre à nos clients aînés selon les situations diverses auxquelles cette clientèle fait face. Nous avons mis en place des formations obligatoires pour tous les employés, notamment à l'embauche. Elles portent 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
- › Prévoir un espace calme et accessible pour les discussions privées



Nous avons centralisé le contenu consacré aux aînés et aux personnes vulnérables pour en favoriser la consultation par nos employés. En plus d'énoncer les principes généraux du Code des aînés ainsi que les bonnes pratiques à adopter face à cette clientèle, nos outils de communication et de formation sont optimisés pour refléter les tendances et besoins exprimés. Voici, entre autres, deux formations obligatoires :

- › Formation en lien avec le Code pour tout nouvel employé
- › Formation annuelle en conformité réglementaire pour réitérer les principes importants du Code

**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. En plus des formations et des outils, les employés ont accès à des experts (affaires juridiques, conformité, sécurité, etc.) qui peuvent leur fournir des informations supplémentaires et les soutenir lors de cas plus complexes concernant :

- › 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.

**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 ainsi que les transactions bancaires. Les critères de surveillance sont en évolution continue.

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 tout en respectant sa vie privée, sa sécurité et son autonomie.

L'employé doit alors :

- › Poser des questions pour vérifier si la transaction est effectuée dans l'intérêt du client
- › Déterminer si la transaction doit être conclue
- › Proposer des solutions possibles ou suspendre la transaction jusqu'au moment où l'analyse sera terminée
- › Offrir des espaces calmes et accessibles où des discussions privées peuvent avoir lieu afin de discuter seul à seul avec le client
- › Signaler un cas potentiel d'abus aux experts pour obtenir des conseils et atténuer les risques de préjudice financier

**La santé financière passe par l'éducation financière. Nous mettons donc à la disposition de nos clients une vaste gamme de ressources pour les aider à mieux comprendre et gérer leurs finances personnelles, et aussi se protéger de la fraude. Des articles et autres contenus sont disponibles à ce sujet sur notre site [bnc.ca](https://www.bnc.ca) :**

- › 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
- › La protection contre les courriels frauduleux







## 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. Ils 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 mettons en place certaines mesures 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, tel le *Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés*. Tous les employés, dirigeants et administrateurs attestent annuellement leur adhésion aux principes de ce Code.

<sup>1</sup> Ce rapport couvre les activités et les décisions de la Banque Nationale et de ses filiales.