



# Peoples Bank

## Notre engagement envers les aînés

Peoples Bank se conforme au code de conduite de l'Association des banquiers canadiens pour la prestation de services bancaires aux aînés (le « code »).

Peoples Bank reconnaît que les aînés ne constituent pas un groupe homogène et que les questions qui touchent certaines personnes âgées peuvent ne pas être pertinentes pour d'autres. Cependant, il existe certaines difficultés et vulnérabilités qui sont communes ou uniquement associées à la prestation de services bancaires aux aînés.

Nous mettons tous les efforts pour offrir une expérience bancaire de premier plan aux aînés et avons pris les mesures suivantes pour améliorer les services que nous leur fournissons :

- Nous avons nommé une personne responsable des aînés afin de sensibiliser tout le monde dans l'entreprise aux questions concernant les personnes âgées. Notre responsable des aînés est un membre de la haute direction qui assume le leadership dans la mise en œuvre du code.
- Nous offrons une formation continue à nos employés en contact avec la clientèle afin de les doter des connaissances et des compétences nécessaires pour fournir des services bancaires aux aînés. En outre, nous disposons d'un centre de ressources et d'information interne permettant l'envoi de communications, de mises à jour et de matériel éducatif que les employés doivent connaître lorsqu'ils aident les aînés.
- Sur notre site Web, nous disposons d'un centre de ressources consacré aux personnes âgées, lequel contient des renseignements pertinents pour leurs besoins bancaires. Cette section comprend de l'information sur la manière dont les personnes âgées peuvent effectuer des opérations bancaires avec nous et sur les différentes options d'accès. On y trouve également de l'information sur :
  - les procurations et les comptes de bancaires conjoints
  - la protection contre l'exploitation financière
  - la protection contre la fraude et l'escroquerie
  - notre processus de traitement des plaintes
  - notre politique de protection des renseignements personnels

Ces renseignements sont également consignés dans un livret dédié aux aînés et qui peut leur être posté, sur demande, ou que l'on peut consulter dans notre espace commercial.

- Parallèlement à nos politiques et procédures existantes, nous avons mis en place des procédures internes afin de garantir la conformité avec les orientations décrites dans le code. Le code et ses principes sont intégrés dans notre cadre général de gestion de la conformité à la réglementation, et nous examinons régulièrement nos procédures internes afin de cibler les possibilités d'amélioration.

- Nous disposons de procédures et de mécanismes de contrôle très efficaces afin de détecter et d'atténuer la fraude, et ainsi protéger les actifs des clients. Nous visons également à sensibiliser les Canadiens âgés sur les différents types de fraudes et d'escroqueries dont ils peuvent être la cible en fournissant des conseils et de l'information utiles sur notre site Web et dans notre brochure dédiée aux aînés. Nous encourageons les aînés à communiquer avec nous le plus tôt possible s'ils ont connaissance d'opérations suspectes dans leurs comptes afin que des mesures soient prises rapidement pour protéger leurs actifs.
- Notre espace commercial au centre-ville de Vancouver a été conçu conformément aux exigences du BC Building Code 2018 en matière d'accessibilité. L'entrée piétonne est située au niveau de la rue et est équipée de portes automatiques. La zone de service est conçue pour accueillir des personnes ayant différents niveaux d'habiletés physiques, dont celles utilisant un fauteuil roulant ou tout autre dispositif d'aide à la mobilité. Tous les animaux d'assistance sont les bienvenus au bureau 100.