

## Notre engagement envers les aînés

Peoples Bank se conforme aux principes énoncés dans le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (le « Code »). Le Code est un code de conduite volontaire publié par l'Association des banquiers canadiens pour guider les banques dans leur offre de produits et services bancaires aux personnes âgées. Ce rapport décrit les mesures que Peoples Bank a mises en place pour respecter ses obligations en vertu du Code.

### **1<sup>er</sup> principe : Les banques établiront et mettront en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés pour l'application du 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 avons élaboré et mis en place des procédures internes pour nous assurer que nos services bancaires sont adaptés pour répondre aux besoins de notre clientèle âgée. Nos procédures internes décrivent :
  - les exigences en matière de formation obligatoire pour nos employés;
  - comment faciliter une communication efficace avec la clientèle âgée, notamment en déterminant les circonstances où les aînés peuvent demander une aide supplémentaire à l'égard de leurs activités bancaires;
  - comment déterminer si une personne âgée est victime d'exploitation financière résultant d'un abus ou d'une fraude, et notre processus pour communiquer ces préoccupations;
  - les responsabilités de nos employés pour traiter la clientèle âgée avec respect et adapter la livraison de services bancaires en fonction de leurs besoins individuels; et
  - les responsabilités de notre directeur et du champion des aînés pour sensibiliser tout le monde aux questions concernant les personnes âgées.
- Le Code et ses principes sont intégrés dans notre cadre de gestion de la conformité réglementaire. Nous avons fait en sorte que le contenu du Code soit intégré dans la bibliothèque de renseignements de notre système de gestion de la conformité réglementaire. Cela nous permet d'évaluer régulièrement la conformité de Peoples Bank au Code. Les processus, procédures et autres contrôles clés sont examinés régulièrement pour s'assurer qu'ils sont toujours justes et applicables pour se conformer aux principes du Code.
- En plus de ses procédures qui mettent l'accent sur la prestation de services bancaires aux aînés, Peoples Bank maintient des politiques robustes conçues pour prévenir la fraude et pour protéger la confidentialité de tous nos clients.

### **2<sup>e</sup> principe : Les banques communiqueront efficacement avec les aînés.**

- Nous avons créé la page Ressources pour les aînés sur notre site Web, laquelle contient des renseignements pertinents pour les personnes âgées. 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;
  - la façon de joindre le champion des aînés.
- Nos employés et nos représentants sont formés pour mettre à la disposition des personnes âgées les ressources dont nous disposons et pour communiquer avec elles de toutes les façons, notamment :

- par téléphone (y compris sans frais);
  - par courriel;
  - en ligne;
  - par la poste;
  - en personne, à notre bureau du centre-ville de Vancouver.
- Nous avons regroupé les renseignements relatifs aux aînés dans une brochure qu'on peut trouver à notre bureau du centre-ville de Vancouver, ou qui peut être postée aux clients sur demande.
- Nous avons nommé un champion des aînés afin de sensibiliser tout le monde dans l'entreprise aux questions concernant les personnes âgées. Notre champion des aînés est un membre de la haute direction qui est responsable de la mise en œuvre du Code.
- Nos relevés mensuels sont disponibles en ligne et il est possible de demander des relevés papier. Des doubles des relevés peuvent également être envoyés aux clients par la poste ou par voie électronique, par le biais d'un partage sécurisé de documents.

**3<sup>e</sup> principe : Les banques offriront une formation appropriée à leurs employés et représentants qui interagissent avec les aînés.**

- 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. Notre formation basée sur les compétences comprend des renseignements sur les sujets suivants :
  - nos obligations en vertu du Code;
  - comment communiquer avec les clients âgés de façon efficace;
  - options de services bancaires accessibles pour les clients âgés;
  - ressources disponibles pour les personnes âgées et les employés;
  - comment reconnaître les soupçons d'exploitation financière et y réagir;
  - à qui s'adresser pour faire part de ses préoccupations ou obtenir un soutien ou une assistance supplémentaire;
  - ce qu'il faut savoir sur les procurations et les comptes de bancaires conjoints.
  - des études de cas pertinentes sur des cas récents d'exploitation financière, de fraudes et d'escroqueries.
- Notre programme de formation s'effectue sur une base annuelle et, pour les nouveaux employés en contact avec la clientèle, dans le cadre de leur formation initiale.
- Des experts en matière de protection des consommateurs au sein de notre fonction de contrôle de conformité, en collaboration avec notre champion des aînés, revoient le contenu de notre formation chaque année pour en vérifier l'actualité, la pertinence et l'efficacité.

**4<sup>e</sup> principe : Les banques mettront à la disposition des employés et des représentants qui interagissent avec les clients les ressources appropriées afin qu'ils puissent comprendre les questions relatives aux besoins bancaires des aînés.**

- 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. Tous les employés ont accès à ces ressources à partir de la page d'accueil de leur navigateur Web.
- Nous préparons et distribuons une infolettre bihebdomadaire, le *Bulletin*, qui renseigne les employés sur les développements réglementaires et juridiques importants, notamment ceux qui touchent les aînés.
- Si une assistance supplémentaire est nécessaire pour répondre aux besoins d'une personne âgée, notre champion des aînés et une personne-ressource spécialisée sont disponibles.

**5<sup>e</sup> principe : Les banques s’efforceront d’atténuer les préjudices financiers potentiels pour les aînés.**

- Nous continuons à renforcer nos protocoles de surveillance d’opérations frauduleuses pour atténuer les risques préjudices financiers pour tous les clients, incluant ceux qui sont âgés. Pour améliorer la détection et la prévention d’une exploitation financière, et notre réaction face à ces dommages, nous avons renforcé notre équipe de prévention des fraudes et mis en place des outils supplémentaires en ce sens.
- Nous encourageons les aînés à communiquer avec nous le plus tôt possible s’ils ont connaissance d’opérations suspectes dans leurs comptes afin que nous puissions prendre les mesures nécessaires pour protéger leurs actifs.
- Les personnes âgées trouveront les renseignements suivants à leur intention sur notre page Peoples Bank réservée aux aînés :
  - des conseils pour se protéger de la fraude;
  - des exemples courants de fraudes et d’escroqueries;
  - la façon de rapporter une fraude;
  - les risques et avantages liés aux procurations et aux comptes conjoints.

**6<sup>e</sup> principe : Les banques tiendront compte des données démographiques du marché et des besoins des aînés lorsqu’elles procèdent à la fermeture de succursales.**

Le 6<sup>e</sup> principe ne s’applique pas puisque Peoples Bank n’a aucune succursale.

**7<sup>e</sup> principe : Les banques divulgueront publiquement les mesures qu’elles ont prises pour appuyer les principes énoncés dans le Code.**

Sur une base annuelle, Peoples Bank publiera ce rapport sur son site Web et en fournira un exemplaire à l’Agence de la consommation en matière financière du Canada.