

RAPPORT ANNUEL DE 2022 SUR LE CODE DES AÎNÉS

En 2019, l'Association des banquiers canadiens (l'« ABC ») a présenté le [Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés](#) (le « Code »). Ce code de conduite volontaire énonce les principes qui s'appliquent aux banques pour les guider lorsqu'elles offrent, au Canada, des produits et des services bancaires aux aînés.

La Banque Fairstone du Canada et ses filiales (collectivement « Fairstone ») ont amélioré nos procédures existantes afin d'adopter chaque principe applicable du Code lorsqu'elles fournissent des services à des clients âgés de plus de 60 ans. En outre, Fairstone a nommé un champion des aînés pour promouvoir les aspects touchant les aînés, y sensibiliser ces derniers et assurer le leadership dans la mise en œuvre du Code.

ÉVÉNEMENT PUBLIC ORGANISÉ PAR LE CHAMPION DES AÎNÉS DE FAIRSTONE

Le 14 décembre, notre Champion des aînés a tenu une consultation publique au York West Active Living Centre à Toronto. L'objectif était de recueillir directement l'avis de personnes âgées sur ce que Fairstone pourrait faire pour servir au mieux les divers besoins de la communauté des aînés, en particulier s'agissant des modes de communication comme les courriels, les documents papier, le téléphone et les ressources en matière de comptes en ligne. Nous avons servi du café et un assortiment d'amuse-bouche, et les aînés locaux nous ont fait part de leurs expériences (p. ex., leurs préférences pour les échanges et conseils en ligne ou au guichet pour les opérations), leurs difficultés (p. ex., le fait qu'une perte ou une détérioration de la vision peut rendre le contenu numérique difficile d'accès), leurs préoccupations (p. ex., courriels frauduleux, fait de ne pas être à l'aise avec les applications bancaires) et leurs commentaires sur la manière de faire mieux (p. ex., accès en ligne sécuritaire en matière de planification successorale pour les aînés qui sont des proches aidants ou qui sont assistés par un proche aidant, procurations).

Fairstone s'engage à diffuser les enseignements tirés et à adopter les meilleures pratiques dans la fourniture de ses produits et services aux aînés. D'autres événements sont prévus en 2023.

PRINCIPE 1 : LES BANQUES ÉTABLIRONT ET METTRONT EN ŒUVRE DES POLITIQUES, DES PROCÉDURES ET DES PROCESSUS APPROPRIÉS POUR ÉTAYER LE CODE.

Fairstone a mis en œuvre des politiques et des procédures appropriés pour étayer le Code :

- formation annuelle pour tous les employés;
- détermination des circonstances dans lesquelles les aînés peuvent avoir besoin d'aide supplémentaire pour leurs activités bancaires chez Fairstone et fourniture des renseignements accessibles sur les comptes.
- Intégration du code dans notre cadre de gestion de la conformité à la réglementation pour révision dans le cadre du processus d'évaluation des risques et des contrôles, au moins une fois par an.

PRINCIPE 2 : LES BANQUES COMMUNIQUERONT EFFICACEMENT AVEC LES AÎNÉS.

Fairstone a mis en place des mesures pour faciliter une communication efficace avec les aînés, entre autres :

- fournir aux employés et aux représentants l'accès à du matériel de communication qui tient compte des besoins des aînés;
- mettre en place des procédures et de la formation aux employés et aux représentants sur les formats accessibles et les canaux de distribution à la disposition des aînés;
- fournir aux clients, sur demande, une documentation dans un format accessible;
- les sites Web de Fairstone contiennent des renseignements liés aux aînés (par exemple, ressources pour les âgés, procuration, traitement des plaintes) sur une seule page consolidée.

PRINCIPE 3 : LES BANQUES FOURNIRONT UNE FORMATION APPROPRIÉE À LEURS EMPLOYÉS ET REPRÉSENTANTS QUI SERVENT LES AÎNÉS.

Fairstone a offert des formations aux employés et représentants, notamment une formation obligatoire en ligne, des documents interrogeables sur l'Intranet et des communications concernant la formation par courriels ciblés, au besoin, sur les questions suivantes :

- où trouver des ressources pour les aînés;
- comment repérer les situations de mauvais traitement des personnes âgées, comme l'exploitation financière, la fraude et les escroqueries;
- comment communiquer avec les aînés sur des sujets comme les cas de mauvais traitements de personnes âgées potentiels;
- traitement des plaintes et processus de transmission des cas à l'échelon supérieur.

PRINCIPE 4 : LES BANQUES METTRONT DES RESSOURCES APPROPRIÉES À LA DISPOSITION DES EMPLOYÉS ET DES REPRÉSENTANTS EN CONTACT AVEC LA CLIENTÈLE POUR LES AIDER À COMPRENDRE LES ASPECTS RELATIFS AUX BESOINS BANCAIRES DES AÎNÉS.

Fairstone a mis en place des formations et a mis des ressources appropriées à la disposition des employés et des représentants en contact avec la clientèle, incluant :

- formations annuelles pour tous les employés, plus des modules ciblés pour les employés en contact avec la clientèle;
- formations en ligne, documents interrogeables sur l'Intranet et communications concernant la formation par courriels ciblés.

PRINCIPE 5 : LES BANQUES S'EFFORCERONT D'ATTÉNUER LES PRÉJUDICES FINANCIERS POTENTIELS POUR LES AÎNÉS.

Fairstone a mis en place des processus pour repérer et diminuer les possibilités de préjudice financier pour tous les clients, y compris les aînés. Ces processus comprennent ce qui suit :

- surveillance des opérations de lutte contre le blanchiment d'argent et de détection des fraudes;
- procédures de vérification de l'identité pour respecter la vie privée et la sécurité du client;
- formation annuelle pour tous les employés, plus des modules ciblés pour les employés en contact avec la clientèle;
- une page de ressources dédiée pour les aînés qui renseigne sur les types les plus courants de fraude et d'escroquerie qui peuvent cibler les aînés : <https://www.banquefairstone.ca/ressources-pour-les-aines/>

PRINCIPE 6 : LES BANQUES TIENDRONT COMPTE DES DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DU MARCHÉ ET DES BESOINS DES AÎNÉS LORSQU'ELLES PROCÉDERONT À LA FERMETURE DE SUCCURSALES.

Fairstone n'a pas de succursale visée par ce Principe. Fairstone tiendrait toutefois compte des besoins des aînés si elle devait envisager la fermeture d'une succursale.

PRINCIPE 7 : LES BANQUES DIVULGUERONT PUBLIQUEMENT LES MESURES QU'ELLES ONT PRISES POUR SE CONFORMER AUX PRINCIPES ÉNONCÉS DANS LE CODE.

Fairstone publie ce rapport annuel sur les mesures que nous avons prises pour se conformer à chaque principe du Code et toute autre mesure prise pour améliorer la prestation de services bancaires aux aînés.