

## RAPPORT ANNUEL DE 2023 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.

### CONSULTATION PUBLIQUE 2022 DU CHAMPION DES AÎNÉS : LES LEÇONS APPRISSES DE FAIRSTONE

Chez Fairstone, nous recueillons continuellement les commentaires des clients sur tous les produits et tout au long de leur parcours, afin de mesurer le rendement et de recueillir des informations en vue d'une amélioration continue. Le champion des aînés n'a pas tenu de consultation publique officielle en 2023, mais Fairstone s'est concentrée sur la mise en œuvre de changements qui reflètent les leçons tirées de la consultation du 14 décembre 2022 au York West Active Living Centre à Toronto. En s'appuyant sur ces apprentissages, le champion des aînés organisera une prochaine consultation publique en 2024.

Les renseignements recueillis lors de la consultation de 2022 ont été intégrés à un certain nombre d'initiatives contenues dans les Principes. Cela dit, nous avons donné suite à la consultation en prenant des mesures précises, notamment :

- L'amélioration de l'accessibilité des biens numériques pour les clients atteints de troubles visuels, ce qui a éclairé la refonte du site [EdenParkCanada.com](#) (lancée en avril 2023), les mises à jour de la conception du portail de paiement d'EdenPark (lancée en août 2023), la refonte de la conception de la page d'accueil de [Fairstone.ca](#) (lancée en février 2024) et la révision prochaine de la conception de la plateforme de gestion de compte en ligne de Fairstone (lancement en 2024).
- La compréhension des exigences en matière d'accessibilité pour les aînés qui visitent la succursale a aidé à éclairer la prise de décisions concernant l'installation d'un nouvel appareil de paiement dans toutes les succursales (plus de 250). Des plans pour un appareil de paiement mobile étaient aussi en cours d'élaboration en 2023. Ce type d'appareil devrait être installé d'ici le 31 mars 2024.
- Au cours de la consultation de 2022, de nombreux aînés ont exprimé leur frustration à l'égard des centres d'appels de fournisseurs de services financiers. En 2023, l'entreprise s'est concentrée sur la résolution rapide des appels et la réduction des temps d'attente pour les appels auprès des équipes de Service à la clientèle.
- Les aînés ont indiqué qu'il était difficile de naviguer dans la FAQ en ligne et de trouver rapidement des réponses à leurs questions. En 2023, nous avons ajouté au site Web des sections relatives aux « astuces d'emprunt » et aux « questions les plus fréquentes ». Nous avons aussi ajouté des liens vers notre document Ressources pour les aînés au bas de chacune de nos pages Web pour simplifier la navigation, et avons simplifié la navigation vers les éléments de la FAQ en incluant l'onglet « FAQ » à notre page d'accueil.
- De plus, nous avons créé des ressources pour appuyer la [littératie financière à la retraite](#), ainsi qu'une [ressource sur la gestion de budget pour les Canadiens à faible revenu](#).

### 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 appropriées pour étayer le Code :

- Formation annuelle pour tous les employés, plus des modules ciblés pour les employés en contact avec la clientèle;

- Consignation de procédures pour les employés en contact avec les clients, y compris les circonstances déterminées dans lesquelles les aînés peuvent avoir besoin d'aide supplémentaire pour leurs activités bancaires chez Fairstone, détection des incidents de fraude présumée et leur transmission à un niveau supérieur, et communication de renseignements sur les comptes d'une manière facile à comprendre.
- Intégration du Code dans notre cadre de gestion de la conformité à la réglementation (GCR) pour révision dans le cadre du processus d'évaluation des risques et des contrôles réglementaires.

## **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 comprennent un lien Ressources pour les aînés au bas de chaque page. Celui-ci mène à une compilation de renseignements liés aux aînés (p. ex., ressources pour les aînés, procuration, procédures de traitement des plaintes et demandes de double de relevé).

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

Fairstone offre une formation annuelle sur le Code des aînés aux employés et aux 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 :

- Respect du Code des aînés (7 Principes);
- Communication avec les aînés ;
- 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;
- Engagement de Fairstone concernant les procurations et les comptes bancaires conjoints;
- 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 :

- Formation annuelle pour tous les employés, plus des modules ciblés pour les employés en contact avec la clientèle;
- Formation en ligne, documents interrogeables sur l'intranet et communication de 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

sur l'importance persistante d'établir des relations avec nos clients et des procédures « Bien connaître son client » dans le cadre de notre modèle d'affaires;

- 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/>
- Mise en œuvre d'une « Journée Coup d'œil sur ton crédit » annuelle, au cours de laquelle nous rappelons aux Canadiens et aux Canadiennes l'importance de comprendre son dossier de crédit et ses antécédents de crédit, ainsi que la valeur qu'apporte la surveillance régulière, y compris la détection rapide de la fraude.

## **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 succursales visées par ce Principe, car ses succursales n'offrent pas de comptes de dépôt de détail et ne font pas de décaissements en espèces par l'entremise d'une personne physique. Fairstone tiendrait toutefois compte des besoins des personnes âgées 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.