

Soutien aux aînés

Nous sommes reconnaissants et apprécions la contribution qu'apportent les aînés dans nos communautés. Et nous nous engageons à les aider à satisfaire leurs besoins bancaires. Dans le cadre de notre mission pour aider les Canadiens à prendre de bonnes décisions concernant leur argent, nous œuvrons pour l'amélioration de l'expérience bancaire des aînés et le renforcement des relations longues et durables.

Le Champion des aînés mène, défend notre approche et s'assure que nous répondons aux besoins divers des aînés en matière de service bancaire et d'accessibilité. Notre travail est guidé par notre engagement envers les sept principes du *Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés* (le Code). Voici comment nous appliquons le Code :

Principe 1 :

Les banques établiront et mettront en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés pour l'application du Code

- Nos politiques et procédures internes offrent du soutien aux employés qui interagissent avec nos clients aînés. Ces politiques et procédures comprennent une série de modules de formation et des ressources internes pour aider les employés à repérer les situations dans lesquelles les aînés pourraient avoir besoin d'un soutien accru pour leurs opérations bancaires ainsi qu'à détecter et signaler aux échelons supérieurs les actes présumés d'exploitation financière ou de fraude.
- Nos procédures de signalement permettent aux employés de première ligne de s'adresser aux équipes de direction et de soutien afin d'aider les aînés qui vivent des situations complexes ou uniques
- Notre Politique sur la clientèle des aînés permet à nos partenaires de tenir compte des besoins de cette clientèle dans la conception et la prestation de services et de solutions bancaires.
- Les sept principes du Code sont inclus dans notre cadre de gestion de la conformité du règlement, qui garantit un examen régulier de nos politiques et de nos procédures.
- Notre équipe responsable des aînés veille à ce que la Banque respecte le Code tout en élaborant et en mettant en œuvre une orientation stratégique qui tient compte des besoins des aînés.

Principe 2 :

Les banques communiqueront efficacement avec les aînés

- Les « *Ressources pour les aînés* » dans la rubrique « Centre d'aide » de notre site Web regroupent des renseignements très utiles pour aider les aînés à effectuer des opérations bancaires en toute confiance. On y trouve des informations sur les services bancaires numériques et en ligne, sur les dispositifs d'accessibilité, sur la sécurité et la protection contre la fraude.
- Les *Ressources pour les aînés* proposent également des informations utiles sur des sujets tels que les droits de mandataires et les comptes conjoints.
- Notre blogue « *À propos d'argent* » contient des informations sur la culture financière des aînés et sur la façon dont ils peuvent gérer au mieux leur argent. Cela permet également de sensibiliser les aînés aux pratiques financières frauduleuses les plus courantes et aux mesures qu'ils peuvent prendre, ainsi que leurs familles, pour se protéger.
- Nous nous engageons à répondre aux besoins d'accessibilité de nos clients aînés de différentes façons, notamment :
 - Des GAB physiquement accessibles qui offrent une navigation audio pour les clients qui ont une déficience visuelle
 - Mise à disposition de documents en formats accessibles ou alternatifs sur demande du client
- Notre site Web propose également un « *Centre de sécurité* » qui fournit à nos clients des conseils sur comment éviter les fraudes et des recommandations pour ceux qui pensent avoir été victime de fraude.

Principe 3 :

Les banques offriront une formation appropriée à leurs employés et représentants qui interagissent avec les aînés

- Les employés du service à la clientèle et les intermédiaires qui vendent les produits et services de la Banque doivent suivre une formation. Celle-ci leur permet d'acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour communiquer avec les aînés qui ont besoin d'un soutien bancaire supplémentaire.

Les sujets abordés sont :

- Une présentation du client aîné
- Les pratiques adaptées aux aînés
- La compréhension des capacités mentales et des prises de décision
- Les procurations et les comptes conjoints
- La fraude et la maltraitance financière

Soutien aux aînés (cont.)

Principe 4 :

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

- Plusieurs ressources sont offertes aux employés de première ligne afin de les aider à comprendre les enjeux relatifs aux besoins de la clientèle des aînés. Ces ressources sont examinées régulièrement afin que leur contenu demeure pertinent et comprennent :
 - Le service aux aînés en tenant compte de leurs besoins en matière d'accessibilité et d'opérations bancaires
 - Le guide de référence sur la procuration
 - Le matériel de soutien sur la vulnérabilité et l'exploitation financière potentielle
 - Les lignes directrices sur la capacité mentale
-

Principe 5 :

Les banques s'efforceront d'atténuer les préjudices financiers potentiels pour les aînés

- Tangerine dispose d'outils de système importants (comprenant des protocoles de sécurité avancés et des moyens de dissuasion intégrés contre la fraude) et de procédures de dépistage en place pour prévenir, détecter et réduire les risques financiers que courent tous nos clients, y compris les aînés. Nous offrons une garantie de sécurité qui permet de rembourser la totalité des pertes d'un client qui résulteraient d'une activité non autorisée effectuée dans ses comptes, pourvu qu'il ait respecté ses obligations en matière de sécurité.
 - Le *Centre de sécurité* de notre site Web fournit des conseils sur la prévention des fraudes et comprend des recommandations pour ceux qui pensent avoir été victime de fraude.
-

Principe 6 :

Les banques tiendront compte des données démographiques du marché et des besoins des aînés lorsqu'elles procèdent à la fermeture de succursales.

- Tangerine est une banque numérique sans succursales. C'est un modèle qui permet l'accès à tous nos services financiers en ligne, par l'intermédiaire de notre appli bancaire mobile, ou de nos centres d'appels.
-

Principe 7 :

Les banques divulgueront publiquement les mesures qu'elles ont prises pour appuyer les principes énoncés dans le Code.

- Notre Énoncé des responsabilités envers le public présente nos engagements envers le *Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés*.
-