

# Engagements et codes de conduite volontaires

## Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés

### 1. But du Code

Le présent code de conduite volontaire (**le Code**) énonce les principes qui s'appliquent aux banques pour les guider lorsqu'elles offrent, au Canada, des produits et des services bancaires aux aînés.

Les Canadiens vivent plus longtemps. Du fait même, des changements au niveau de la cognition, de la santé ou de la mobilité peuvent survenir et influencer sur leur capacité d'effectuer des opérations bancaires. Le Code reconnaît que, même si tous les aînés ne seront pas touchés par les mêmes problèmes, certains de ces problèmes peuvent affecter une proportion plus élevée d'aînés par rapport aux personnes d'autres groupes d'âge.

### 2. Portée du Code

Le Code s'applique aux banques qui exercent leurs activités en vertu de la *Loi sur les banques* et qui sont également membres de l'Association des banquiers canadiens (**ABC**).

Le Code reconnaît que les aînés constituent un groupe diversifié et que leurs renseignements personnels, leurs décisions et la présomption de leur capacité doivent être respectés. Aux fins du Code, un **aîné** désigne tout individu au Canada âgé de 60 ans ou plus qui effectue des opérations à des fins autres que commerciales.

Lors de la mise en œuvre du Code, les banques tiendront compte des normes applicables en matière d'accessibilité.

### 3. Conformité au Code

Les banques conviennent de ne conclure aucune entente avec des représentants, des agents ou d'autres intermédiaires (« représentants ») afin de vendre ou de promouvoir la vente d'un produit ou d'un service bancaire, à moins que l'entente ne leur permette de remplir leurs obligations à l'égard de leurs représentants en vertu du présent Code, le cas échéant.

Les banques désigneront une ou plusieurs personnes responsables de mettre en œuvre le Code et d'en assurer le respect.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (**ACFC**) est chargée de surveiller la conformité au Code.

## 4. Champion des aînés

Les banques désigneront un membre de la direction pour promouvoir les intérêts des aînés. Ce membre sera appelé le « champion des aînés ».

Le champion des aînés aura suffisamment de stature, de connaissances et de ressources pour s'acquitter de ses fonctions.

Les fonctions du champion des aînés comprendraient :

- faire preuve de leadership dans la mise en œuvre du Code;
- promouvoir les questions touchant les aînés et accroître la sensibilisation à ce sujet;
- consulter les aînés, les experts en la matière et les organismes qui représentent les aînés.

Les fonctions du champion des aînés peuvent être combinées à d'autres responsabilités.

## 5. Principes

**Principe 1 : Les banques établiront et mettront en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés pour l'application du Code.**

Les banques établiront et mettront en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés en vue d'appliquer et de respecter le Code, qui seront axés sur les points suivants :

- formation des employés et des représentants;
- détermination des circonstances où les aînés peuvent demander une aide supplémentaire à l'égard de leurs activités bancaires;
- détermination des cas possibles d'exploitation financière ou de fraude à l'endroit des aînés, et transmission de ces cas à l'échelon supérieur.

Les banques intégreront le Code dans leur cadre de gestion de la conformité réglementaire.

**Principe 2 : Les banques communiqueront efficacement avec les aînés.**

Les banques mettront en œuvre des mesures pour faciliter la communication efficace avec les aînés, entre autres :

- prévoir du matériel de communication avec les clients qui tient compte des besoins des aînés;
- veiller à ce que les employés et les représentants connaissent les formats et les modes de prestation accessibles qui sont offerts aux aînés;
- fournir l'information dans un format accessible.

Les banques regrouperont l'information pertinente relative aux aînés, qui comprend les ressources et les renseignements requis en vertu de l'[Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints](#) de l'ABC et les renseignements sur les options en matière d'accessibilité. Les banques qui offrent des relevés en double ou des comptes en lecture seule utiliseront ces renseignements consolidés afin d'informer les aînés de la disponibilité de ces options.

Les banques mettront en évidence l'information consolidée dans des emplacements publics, physiques ou numériques selon le cas, qui sont faciles d'accès pour les aînés, comme des pages à l'intention des aînés sur les sites Web des banques.

**Principe 3 : Les banques offriront une formation appropriée à leurs employés et représentants qui interagissent avec les aînés.**

Les banques offriront une formation axée sur les compétences, qui comprendra de l'information sur les éléments suivants :

- l'exploitation financière, la fraude et les escroqueries, y compris les circonstances décrites au Principe 5, ainsi que la manière d'aborder de tels sujets avec des aînés, le cas échéant;
- l'[Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints](#) de l'ABS;
- les ressources mises à la disposition des employés et des représentants sur les questions relatives aux besoins bancaires des aînés;
- les processus de transmission des cas à l'échelon supérieur.

Les banques demanderont l'avis d'experts dans l'élaboration des programmes de formation, s'il y a lieu.

**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.**

Les banques offriront aux employés et aux représentants les ressources appropriées pour les aider à mieux servir les aînés.

Les banques regrouperont leurs ressources dans un endroit facilement accessible, comme un centre de ressources sur leur intranet. Les banques prendront les mesures appropriées en vue de sensibiliser les employés et les représentants à l'existence de ces ressources.

Les banques veilleront à ce que des personnes-ressources compétentes et formées aident les employés et les représentants de première ligne dans la prestation de services et de produits bancaires aux aînés. Par exemple, ces personnes-ressources peuvent aider les employés et les représentants en leur fournissant des renseignements supplémentaires sur des sujets comme les ressources bancaires liées aux aînés,

l'exploitation financière, la fraude, les escroqueries, l'incapacité légale et l'[Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints](#) de l'ABC.

**Principe 5 : Les banques s'efforceront d'atténuer les préjudices financiers potentiels pour les aînés.**

Lorsque les banques prennent connaissance de la possibilité qu'un aîné ait subi un préjudice financier en raison d'exploitation financière, de fraude ou d'escroquerie, elles s'efforceront d'atténuer les risques de préjudice financier, tout en respectant la vie privée du client, sa sécurité et son autonomie. Voici des exemples de mesures appropriées à prendre :

- surveiller les opérations bancaires pour déceler des activités possibles de blanchiment d'argent ou de fraude;
- offrir des espaces calmes et accessibles où des discussions privées peuvent avoir lieu.

**Principe 6 : Les banques tiendront compte des données démographiques du marché et des besoins des aînés lorsqu'elles procèdent à la fermeture de succursales.**

Au moment de procéder à la fermeture de succursales, les banques tiendront compte des données démographiques du marché, notamment les besoins des aînés. Elles prendront aussi des mesures, s'il y a lieu, conformément aux obligations prévues dans la ligne directrice [DC 14 Directives sur la fermeture de succursales — processus de consultation avant la fermeture](#).

Ces mesures peuvent inclure :

- des programmes proactifs d'appels aux clients;
- la transmission aux aînés et à leurs personnes de soutien des coordonnées d'une personne-ressource pour obtenir des renseignements supplémentaires et de l'aide relativement aux solutions de rechange disponibles;
- des journées portes ouvertes ou des séances d'information en succursale;
- un effort de communication avec les personnes les plus durement touchées par la fermeture, notamment les aînés;
- l'assurance d'une consultation appropriée pour les membres de la collectivité touchée, y compris les aînés.

Les banques informeront les aînés des solutions de rechange pour que ces derniers puissent continuer à accéder à des services bancaires après la fermeture de la succursale.

Les banques informeront l'ACFC de toutes les mesures prises pour respecter ce principe dans le cadre de l'avis de fermeture d'une succursale ou lors de communications subséquentes.

**Principe 7 : Les banques divulgueront publiquement les mesures qu'elles ont prises pour appuyer les principes énoncés dans le Code.**

Les banques publieront, au moins une fois par année, un rapport portant sur:

- les mesures prises pour appuyer chaque principe du Code;
- toute autre mesure prise pour améliorer la prestation des services bancaires aux aînés.

Chaque banque publiera le rapport sur son site Web dans les 135 jours suivant la fin de son année financière.

Les banques fourniront une copie de chaque rapport à l'ACFC, qui compilera cette information et la rendra publique.

## **6. Date d'entrée en vigueur**

Le Code sera adopté dès sa publication. Les banques devront désigner un champion des aînés d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2020. Elles auront jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2021 pour mettre en œuvre les principes 1, 2 et 4 du Code. Elles devront planifier la prestation de la formation prévue au principe 3 d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2021 et l'offrir au cours de la même année. Chaque banque publiera le rapport énoncé au principe 7 dans les 135 jours suivant la fin de l'année financière 2020.