



Rapport annuel de 2020 sur le code des aînés de la Banque Duo du Canada

En 2019, l'Association des banquiers canadiens (ABC) a présenté le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (le Code). Ce code de conduite volontaire énonce des principes destinés à guider les banques qui offrent des produits et services bancaires aux aînés au Canada.

La Banque Duo du Canada (Banque Duo), membre de l'ABC, a pris des mesures pour améliorer ses procédures existantes afin de se conformer à chaque principe du Code lorsqu'elle fournit des services à des clients âgés de plus de 60 ans. En outre, un champion des aînés a été nommé à la Banque Duo pour promouvoir les aspects touchant les aînés, y sensibiliser ces derniers et assurer le leadership dans la mise en œuvre du Code.

Principe 1 : Les banques établiront et mettront en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés pour étayer le Code.

À la Banque Duo, nous avons pris les mesures suivantes pour établir et mettre en œuvre des politiques, procédures et processus appropriés pour étayer le Code :

- formation des employés et des représentants de la Banque Duo sur les aspects touchant les aînés;
- détermination des circonstances dans lesquelles les aînés peuvent avoir besoin d'aide supplémentaire pour leurs activités bancaires à la Banque Duo;
- repérage et signalement des incidents d'exploitation financière et de fraude présumés pour nos clients, y compris les aînés;
- ajout du code dans notre cadre de gestion de la conformité à la réglementation.

Principe 2 : Les banques communiqueront efficacement avec les aînés.

La Banque Duo 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.

En outre, nous avons récemment inauguré une page de ressources pour les aînés, qui regroupe de l'information, des ressources et des outils précieux.

Principe 3 : Les banques fourniront une formation appropriée à leurs employés et représentants qui servent les aînés.

La Banque Duo fournira aux employés et représentants du matériel de formation qui renseignera sur :

- les moyens de reconnaître l'exploitation financière, la fraude et les escroqueries, y compris la manière de communiquer ces sujets aux aînés;
- des ressources disponibles pour les employés et les représentants sur les questions relatives aux besoins bancaires des aînés;
- le processus d'escalade.

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.

Les employés et les représentants de la Banque Duo ont accès aux ressources appropriées pour les aider à comprendre les besoins uniques des aînés, ce qui leur permettra de mieux aider ces derniers et de communiquer efficacement avec eux.

Ces ressources sont disponibles dans un endroit facilement accessible et une formation est dispensée pour s'assurer que les employés et les représentants connaissent ces ressources.

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

La Banque Duo 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.

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

Comme la Banque Duo ne dispose pas de succursales, elle n'a pas élaboré de procédures relatives aux fermetures de succursales.

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

La Banque Duo publiera un rapport annuel sur les mesures prises pour se conformer à chaque principe du Code et toute autre mesure prise pour améliorer la prestation de services bancaires aux aînés.