

Soutien aux aînés

Nous sommes reconnaissants et apprécions la contribution qu'apportent les aînés dans nos communautés. Et nous nous engageons à les assister pour 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 soutenons le Code :

Principe 1 :

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

- Nous renforçons nos politiques internes et nos procédures afin de mieux assister nos employés lorsqu'ils aident nos clients aînés. Ces politiques et ces procédures incluent les rôles et les responsabilités, une liste des modules de formation, où trouver les renseignements internes et autres informations relatives aux services des aînés. Nous créons des outils qui permettent de conseiller nos employés sur les moyens d'identifier les clients aînés qui pourraient avoir des capacités mentales réduites.
- Nous maintenons nos procédures de recours hiérarchiques qui créent le lien entre les employées de première ligne, l'encadrement et les services de soutiens, pour l'assistance aux aînés dans des cas plus complexes et uniques à leur situation (p. ex. fraude, présumée maltraitance financière, etc.).
- Un guide et un modèle d'exploitation pour aînés qui définissent notre démarche permettant une mise en œuvre opérationnelle du service aux aînés. Ils établissent le rôle du Champion des aînés et permettent aux partenaires de tenir compte des besoins des aînés dans la création et la mise en œuvre des 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.

Principe 2 :

Les banques communiqueront efficacement avec les aînés

- Les « Ressources pour les aînés » dans la rubrique « Services bancaires » 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 employées qui interagissent avec la clientèle doivent suivre une formation obligatoire, axée sur les compétences. La formation (revue annuellement) permet aux employés d'acquérir les connaissances et les compétences leur permettant de communiquer efficacement, et d'identifier les situations dans lesquelles les clients aînés pourraient avoir besoin de support additionnel répondant à leurs besoins bancaires.

Les sujets abordés sont :

- Une présentation du client aîné
 - Les pratiques adaptées aux aînés
 - La compréhension des capacités mentales et des prises de décision
 - Le droit de mandataires 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

- Des ressources consolidées sont mises à jour et disponibles sur un portail dédié aux employés de première ligne afin de les aider à mieux appréhender les questions relatives aux besoins bancaires des aînés.
- Développer de nouvelles ressources qui incluent :
 - Des guides à l'intention des employés sur les meilleures pratiques de lutte contre la fraude, ainsi que du matériel de soutien sur la vulnérabilité et l'exploitation financière, tels qu'ils figurent dans notre guide et notre modèle opérationnel pour les aînés
 - Un guide sur les facultés mentales diminuées

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 atténuer les préjudices financiers de tous les clients, y compris les aînés. Nous offrons une garantie de sécurité, par laquelle nous remboursons entièrement les clients dans le cas où ils subissent des pertes financières directes en raison d'une activité non autorisée, à condition que le client ait assumé ses responsabilités 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.

- Nous publions fièrement les mesures prises dans notre Déclaration de responsabilité publique dans laquelle nous soulignons notre engagement envers le Code.
-