



CODE DE CONDUITE

Prestation de produits et services aux aînés

.....

Janvier 2021



SIÈGE SOCIAL
295, boulevard Saint-Pierre Ouest
Case postale 5554
Caraquet NB E1W 1B

uni.ca

Table des matières

But	1
Portée	1
Conformité	1
Champion des aînés	1
Principes	
Principe 1 Mettre en œuvre des politiques, procédures et processus appropriés pour l'application du Code.....	2
Principe 2 Communiquer efficacement avec les aînés.....	2
Principe 3 Offrir une formation appropriée à ses employés et représentants qui interagissent avec les aînés.....	2
Principe 4 Mettre à la disposition des employés et des représentants qui interagissent avec les membres-clients, spécifiquement les aînés, les ressources appropriées afin qu'ils puissent comprendre les questions relatives à leurs besoins	3
Principe 5 Veiller à atténuer les préjudices financiers potentiels pour les aînés.....	3
Principe 6 Tenir compte des données démographiques du marché et des besoins des aînés lorsqu'UNI procède à la fermeture de lieux d'affaires.....	3
Principe 7 Divulguer publiquement les mesures prises pour appuyer les principes énoncés dans le Code	3

But

Les Canadiens vivent plus longtemps. Plus l'âge est avancé, plus 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 financières.

UNI Coopération financière (UNI) s'est dotée d'un Code de conduite (le Code) pour la prestation de produits et services aux aînés. Le Code reconnaît que, même si les aînés ne seront pas tous affectés de la même façon, certains de ces changements peuvent toucher une proportion plus élevée d'aînés par rapport aux personnes d'autres groupes d'âge.

Portée

UNI 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 de ce Code, un aîné désigne tout individu au Canada âgé de 60 ans ou plus qui effectue des opérations à des fins autres que commerciales.

Conformité

Tous les employés, représentants, consultants, agents ou autres intermédiaires d'UNI sont tenus de respecter le présent Code, ainsi que le code de déontologie d'UNI, qui énonce les lignes directrices reposant sur des principes de respect du client, d'intégrité et de respect de la législation réglementaire et politiques applicables.

Des personnes désignées par UNI sont responsables de mettre en œuvre ce Code et d'en assurer le respect.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est responsable de surveiller qu'UNI se conforme à ce Code.

Champion des aînés

Le champion des aînés est responsable de promouvoir les intérêts des aînés. Chez UNI, c'est le chef de conformité qui est responsable de la protection du consommateur et qui est désigné le champion des aînés.

Les fonctions du champion des aînés comprennent :

- 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.

Pour communiquer avec le Bureau du champion des aînés :

UNI Coopération financière
Direction Conformité
295, boul. Saint-Pierre Ouest, case postale 5554
Caraquet NB E1W 1B7
1 833 581-0698
championdesaines@uni.ca

Principes

Le présent Code énonce 7 principes qui guident UNI dans la prestation de produits et services aux aînés.

Principe 1 | Mettre en œuvre des politiques, procédures et processus appropriés pour l'application du Code

UNI établit et met en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés en vue d'appliquer et de respecter le Code axés sur les éléments suivants :

- formation des employés et des représentants;
- accompagnement des aînés dans la prestation de produits et services;
- disponibilité de ressources en littératie financière pour les aînés.

UNI tient compte des normes applicables en matière d'accessibilité à ses lieux d'affaires.

Principe 2 | Communiquer efficacement avec les aînés

UNI met en œuvre des mesures pour faciliter une communication efficace avec les aînés, entre autres :

- offrir des outils de communication qui tiennent compte des besoins spécifiques des aînés;
- veiller à ce que les employés et les représentants possèdent les connaissances nécessaires dans la prestation de produits et services aux aînés;
- fournir l'information de façon accessible.

UNI diffuse l'information pertinente relative aux aînés dans des emplacements publics, physiques ou numériques, selon le cas, faciles d'accès.

Principe 3 | Offrir une formation appropriée à ses employés et représentants qui interagissent avec les aînés

Tous les employés et représentants d'UNI qui interagissent avec les aînés doivent suivre une formation, incluant 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 les aînés, le cas échéant;
- les procurations et les comptes de dépôt conjoints;
- les ressources mises à la disposition des employés et des représentants en lien avec les questions relatives aux besoins financiers des aînés.

Principe 4 | Mettre à la disposition des employés et des représentants qui interagissent avec les membres-clients, spécifiquement les aînés, les ressources appropriées afin qu'ils puissent comprendre les questions relatives à leurs besoins

UNI fournit à ses employés et ses représentants les ressources appropriées pour les aider à mieux servir les aînés.

UNI prend les mesures qui s'imposent en vue de sensibiliser les employés et les représentants à l'existence des ressources appropriées.

UNI veille à ce que des personnes-ressources compétentes et formées aident les employés et les représentants dans la prestation de produits et services aux aînés.

Principe 5 | Veiller à atténuer les préjudices financiers potentiels pour les aînés

Lorsqu'UNI prend connaissance de la possibilité qu'un aîné ait subi un préjudice financier en raison d'exploitation financière, de fraude ou d'escroquerie, elle veille à l'atténuer, tout en respectant sa vie privée, sa sécurité et son autonomie. Voici des exemples de mesures appropriées qu'UNI peut prendre :

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

Principe 6 | Tenir compte des données démographiques du marché et des besoins des aînés lorsqu'UNI procède à la fermeture de lieux d'affaires

Au moment de procéder à la fermeture de lieux d'affaires, UNI tient compte des données démographiques du marché des membres-clients, spécifiquement les besoins des aînés.

Ces mesures peuvent inclure :

- des programmes proactifs d'appels;
- les 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 à différents lieux d'affaires;
- un effort de communication avec les personnes les plus durement touchées par la fermeture;
- l'assurance d'une consultation appropriée.

Principe 7 | Divulguer publiquement les mesures prises pour appuyer les principes énoncés dans le Code

UNI publie, au moins une fois par année, un rapport portant sur :

- les mesures prises pour appuyer chaque principe du Code;
- toute autre mesure pour améliorer la prestation de produits et services aux aînés.

UNI publie le rapport sur son site Internet dans les 135 jours suivant la fin de son année financière.