

# Rapport annuel du Champion des aînés 2025

## Prestation de services bancaires aux aînés

UNI a adopté le **Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés** (le Code) de l'Association des banquiers canadiens. Ce code établit des principes clairs à l'intention des institutions financières sous réglementation fédérale. Il vise à guider dans l'offre de produits et de services bancaires destinés aux aînés du Canada.

UNI s'engage à répondre aux besoins des aînés en leur offrant des services respectueux, inclusifs et empreints de dignité. L'organisation les accompagne dans l'utilisation des différents outils mis à leur disposition afin qu'ils puissent effectuer leurs opérations bancaires de façon autonome et demeurer bien informés de leur situation financière.

## Adhésion aux principes du Code

UNI met en œuvre le Code, qui repose sur sept principes directeurs. Ces principes encadrent la prestation de services bancaires offerts à sa clientèle âgée de 60 ans et plus.

Principe	Description	Actions
1	Mettre en oeuvre des politiques, procédures et processus appropriés	<p>UNI a mis à la disposition de ses équipes plusieurs outils et ressources afin de soutenir et de protéger les intérêts des aînés :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• UNI dispose d'une politique sur la protection des consommateurs. Conformément aux exigences du Code, cette politique prévoit la désignation d'un membre de la direction chargé de promouvoir les intérêts des aînés. Cette personne porte le titre de Champion des aînés.</li><li>• UNI met à la disposition de ses employés des procédures internes et des documents d'orientation afin de les guider dans le soutien et l'accompagnement des aînés. Une section du portail d'information interne est consacrée aux services bancaires destinés aux aînés. Cette section contient notamment les documents de référence suivants :<ol style="list-style-type: none"><li>1. L'abus financier de personnes âgées</li><li>2. Arbre décisionnel sur l'abus d'aînés</li><li>3. Procurations et comptes conjoints</li></ol></li></ul> <p>Dans sa gouvernance, UNI intègre les principes du <b>Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés</b> dans son cadre de gestion de la conformité réglementaires. Le Code de déontologie des employés appuie également le respect de ce cadre. UNI s'attend à ce que tous les employés fassent preuve de rigueur et agissent de bonne</p>

		<p>foi en respectant les normes éthiques et obligations de conformité aux exigences réglementaires.</p> <p>UNI met des ressources internes à la disposition des employés lorsqu'un potentiel abus financier est détecté. L'employé ou son gestionnaire peut, au besoin, communiquer avec le Champion des aînés. Les employés peuvent également s'appuyer sur un arbre décisionnel qui aide à déterminer la meilleure action selon la situation observée. De la documentation expliquant comment reconnaître l'exploitation financière est aussi disponible.</p> <p>Les outils fournis par UNI permettent notamment de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaître l'exploitation financière</li> <li>• Les signes d'alerte d'abus financier des aînés</li> </ul>
2	Communiquer efficacement avec les personnes aînées.	<p>L'écoute est un élément clé de la relation d'affaires entre UNI et ses clients aînés. UNI prend le temps nécessaire de bien saisir leurs besoins et leurs préoccupations afin d'offrir des services adaptés à leurs attentes.</p> <p>À titre d'exemples, UNI offre aux aînés plusieurs façons de communiquer avec l'organisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en personne, dans les points de services ;</li> <li>• par téléphone, au moyen de la ligne du Champion des aînés 1 833 581-0698 ;</li> <li>• par courriel : <a href="mailto:championdesaines@uni.ca">championdesaines@uni.ca</a>.</li> </ul> <p>UNI communique avec les aînés à l'aide de différents canaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• affichage en points de services ;</li> <li>• envois postaux ;</li> <li>• médias traditionnels ;</li> <li>• réseaux sociaux.</li> </ul> <p>Afin de répondre aux besoins variés de cette clientèle, UNI :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rend disponible le relevé de compte mensuel en format papier ou électronique ;</li> <li>• offre un guide d'accompagnement sur les procurations et les comptes conjoints qui encadre l'offre de services bancaires ;</li> <li>• met à disposition des espaces privés dans ses points de services pour assurer la confidentialité des opérations ;</li> <li>• offre un soutien supplémentaire pour l'utilisation des services électroniques ;</li> </ul>

		<p>UNI contribue à la sensibilisation à la fraude en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• publiant des articles informatifs sur ses réseaux sociaux ;</li> <li>• rendant accessible, sur son site Web, de l'information dédiée à la clientèle aînée ;</li> </ul> <p>UNI s'engage à créer une culture inclusive en intégrant l'accessibilité à ses comportements.</p> <p>L'organisation encourage l'éducation et la sensibilisation à l'importance de l'accessibilité dans toutes ses sphères :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'environnement bâti ;</li> <li>• les technologies ;</li> <li>• les communications.</li> </ul> <p>En 2025, UNI a participé à la <b>Journée internationale des aînés</b>, organisée par la Ville de Dieppe le mercredi 1<sup>er</sup> octobre.</p> <p>Dans ce cadre, une séance d'information a été offerte, comprenant une présentation intitulée : <b>Profiter de votre retraite : les cinq principaux risques pour le revenu de retraite.</b></p>
3	Offrir une formation appropriée aux employés	<p>Les employés d'UNI sont outillés pour bien répondre aux besoins de la clientèle aînée.</p> <p>Les employés doivent suivre annuellement la formation intitulée <b>L'exploitation financière des personnes âgées : la reconnaître, l'analyser et y répondre.</b></p> <p>Cette formation vise à développer et maintenir les compétences nécessaires pour soutenir et accompagner la clientèle aînée, notamment pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• détecter une possible diminution de capacité mentale ;</li> <li>• reconnaître les situations d'exploitation financières ;</li> <li>• identifier les cas de fraude ;</li> <li>• Signaler les situations préoccupantes à l'interne pour qu'une investigation soit menée ;</li> <li>• Contribuer à l'atténuation des préjudices financiers.</li> </ul> <p>Les employés sont encouragés à poursuivre le développement de leurs compétences à l'aide de formations d'autoapprentissage.</p>

		<p>Ils ont accès à des formations et des outils pour les aider à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• soutenir les aînés dans leurs activités bancaires ;</li> <li>• détecter les cas possibles d'exploitation financière ou de fraude.</li> </ul> <p>Les outils et formations sont regroupés à un seul endroit sur les plateformes internes d'UNI afin d'en faciliter l'accès.</p> <p>Ces outils abordent notamment les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• comment servir un client âgé de 60 ans et plus ;</li> <li>• l'abus financier ;</li> <li>• les mandats et les procurations ;</li> <li>• l'inaptitude.</li> </ul> <p>Les employés d'UNI sont formés pour accompagner la clientèle tout au long de la prestation de services, y compris lorsque des situations d'insatisfaction sont exprimées.</p> <p>À titre d'exemple, le site Web d'UNI oriente les aînés qui souhaitent formuler une plainte ou une insatisfaction directement vers le <b>Bureau du Champion des aînés</b>.</p>
4	Mettre les ressources appropriées à la disposition des employés	<p>Conformément aux exigences applicables, UNI a désigné le <b>chef de la conformité</b> à titre de <b>Champion des aînés</b>. Cette personne est responsable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la mise en application du Code ;</li> <li>• la promotion des intérêts des aînés au sein de l'organisation.</li> </ul> <p>Le Champion des aînés assume un rôle central en lien avec les questions touchant la clientèle aînée. Il veille à ce que leurs besoins soient bien pris en compte et soutenus.</p> <p>Il joue également un rôle de référence auprès des employés en les orientant dans la prestation de services bancaires destinés aux aînés.</p> <p>UNI met à la disposition de ses employés une bibliothèque d'information centralisée. Cette bibliothèque donne accès à une gamme de ressources visant à soutenir et à accompagner la clientèle aînée.</p> <p>Elle contient notamment les documents de référence suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les signaux d'alarme de la fraude ;</li> <li>• le processus d'accompagnement d'une victime d'abus financier ;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>des informations expliquant comment les aînés peuvent éviter l’arnaque des grands-parents.</li> </ul> <p>UNI informe ses employés lorsque de nouvelles ressources sont ajoutées à cette bibliothèque.</p> <p>Parmi ses valeurs d’engagement, UNI met de l’avant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>l’humanité</b>, qui consiste à placer l’humain au cœur de ses actions avec bienveillance, en valorisant la diversité et l’inclusivité.</li> <li><b>l’intégrité</b>, qui se traduit par des pratiques transparentes et honnêtes, en respectant des normes éthiques et réglementaires rigoureuses.</li> </ul> <p>Ces valeurs reposent sur le principe que les membres sont au cœur de la mission d’UNI.</p> <p>UNI prend en considération l’expérience des aînés dans ses activités régulières. Lorsque des situations d’abus financiers sont détectées, l’organisation agit afin d’y répondre de manière appropriée.</p>
5	Atténuer les préjudices financiers potentiels	<p>UNI contribue à la littératie financière et à la prévention de la fraude chez les aînés en publiant régulièrement des articles de blogues sur son site Web.</p> <p>Les sujets abordés visent à informer les aînés et à les aider à prendre des décisions financières éclairées. Les articles portent notamment sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Hameçonnage</a></li> <li><a href="#">Impact de l’inflation sur vos placements : comment protéger vos acquis</a></li> <li><a href="#">Une retraite confortable grâce aux avantages et aux bonifications gouvernementales</a></li> <li><a href="#">Actualité et cybersécurité : comment se protéger</a></li> <li><a href="#">Snowbirds : prévoyez tout et profitez de l’hiver au chaud!</a></li> <li><a href="#">5 conseils pour l’achat d’un condo ou d’une maison à l’étranger</a></li> <li><a href="#">5 moyens de protéger ses achats en ligne</a></li> <li><a href="#">Fraudes bancaires : les questions suspectes qu’UNI ne vous posera jamais</a></li> <li><a href="#">Comment bien gérer son budget en prévision des fêtes</a></li> </ul> <p>Références additionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Demander de l’aide dans les cas d’exploitation financière</a></li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Suis-je vulnérable à la fraude et aux escroqueries</a></li> </ul> <p>UNI demeure à l'affût des activités et des pratiques de l'industrie en lien avec la prestation de services bancaires aux aînés. L'organisation bonifie continuellement ses ressources et ses outils afin de prévenir les préjudices financiers et mieux protéger cette clientèle.</p>
6	Prise en compte des besoins des aînés lors de la fermeture d'un lieu d'affaires.	<p>UNI a mis en place une directive encadrant la fermeture d'un lieu d'affaires. Cette directive vise à orienter les ressources internes afin de bien informer et d'accompagner la clientèle aînée tout au long du processus.</p> <p>Lorsqu'un point de services ferme, UNI prévoit notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la diffusion d'un avis de fermeture clair et accessible ;</li> <li>• la communication des coordonnées d'autres emplacements où les aînés peuvent obtenir des services financiers comparables.</li> </ul> <p>Ces mesures permettent aux aînés de connaître les solutions disponibles après la fermeture d'un point de services.</p> <p>Afin de faciliter l'accès et la compréhension de l'information, UNI publie sur son site Web une page dédiée aux personnes âgées. Cette page inclut notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les coordonnées du <a href="#">Champion des aînés</a> ;</li> <li>• de l'information pertinente liée aux services offerts et aux changements pouvant les toucher.</li> </ul> <p>Reconnaissant que certains aînés utilisent moins les services financiers en ligne, UNI privilégie également des moyens de communication alternatifs, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les médias traditionnels ;</li> <li>• l'affichage en lieux d'affaires ;</li> <li>• les envois postaux.</li> </ul> <p>Ces approches visent à assurer que l'information rejoint efficacement cette clientèle.</p> <p>UNI organise des sessions d'information publiques en présentiel. Ces rencontres permettent aux aînés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'exprimer leurs préoccupations ;</li> <li>• de poser des questions ;</li> <li>• d'échanger sur les impacts d'une fermeture définitive d'un lieu d'affaires.</li> </ul>

7	Rendre publiques les mesures mises en oeuvre pour soutenir les principes énoncés dans le Code.	UNI publie annuellement, sur son site Web, le Rapport annuel du Champion des aînés.
---	--	---

Les Canadiens vivent plus longtemps. Avec l'âge, des changements peuvent survenir au niveau de la cognition, de la santé ou de la mobilité. Ces changements peuvent influencer la capacité de certaines personnes à effectuer leurs opérations bancaires. Le Code reconnaît que, même si toutes les personnes aînées ne vivent pas les mêmes situations, certains enjeux peuvent toucher une proportion plus élevée d'aînés comparativement à d'autres groupes d'âge.

### Plan triennal | Accessibilité

UNI s'est dotée d'un [Plan sur l'accessibilité 2023-2026](#). Ce plan vise à améliorer et à bonifier la prestation de services bancaires aux aînés et aux personnes en situation de handicap.

Le plan prévoit notamment les mesures suivantes :

- la promotion de l'inscription au [Service de relai vidéo canadien \(SRV Canada\)](#) pour toute personne canadienne sourde, malentendante ou ayant un trouble de la parole ;
  - ce service gratuit permet d'effectuer des appels téléphoniques à l'aide d'interprète en langue des signes offrant une interprétation en temps réel ;
- la création d'un environnement inclusif pour l'ensemble de cette clientèle ;
- la collaboration avec des personnes en situation de handicap afin de mieux comprendre les barrières d'accessibilité dans les lieux d'affaires et d'identifier des solutions ;
- la mise à disposition :
  - d'une adresse courriel ;
  - d'un numéro de téléphone sans frais ;
  - d'une adresse postale ; permettant aux autres personnes de transmettre leurs commentaires concernant l'accessibilité ;
- l'engagement d'UNI à répondre aux commentaires reçus ;
- l'identification des domaines prioritaires d'accessibilité, notamment :
  - l'environnement bâti ;
  - les technologies ;
  - les communications.

Dans le cadre de la préparation de son plan triennal, UNI a évalué l'état actuel de son accessibilité. L'organisation a tenu des consultations auprès des membres et clients de la

communauté et des employés, notamment des personnes en situation de handicap, incluant la cécité, la surdité, les troubles de l'audition et d'autres types de handicaps.

Lors de consultations externes, les participants ont indiqué que certains éléments doivent être pris en compte afin d'offrir des lieux d'affaires accessibles.

Ces éléments incluent notamment :

- la présence de différents types de sièges dans la salle d'attente ;
- des comptoirs et des guichets automatiques adaptés ;
- un éclairage adéquat dans les immeubles ;
- des portes automatiques ;
- des mesures d'accommodement répondant aux besoins sensoriels et de mobilité.

UNI s'engage à améliorer de façon continue l'accessibilité de ses lieux d'affaires. Cet engagement inclut également des processus d'accommodement dans l'ensemble de ses opérations, afin d'assurer une prestation de services bancaires inclusive et accessible.