

Rapport annuel du Champion des aînés 2024

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. Il énonce les principes qui s'appliquent aux institutions financières à charte fédérale pour les guider lorsqu'elles offrent des produits et des services bancaires aux aînés du Canada.

UNI s'engage à respecter les besoins des aînés et à les servir dans le respect et la dignité. Elle les aide et les guide dans l'utilisation des différents outils disponibles pour réaliser leurs opérations bancaires de manière autonome, leur permettant ainsi de rester informés de leur situation financière.

Adhésion aux principes du Code

UNI adhère à la mise en application du Code qui repose sur sept (7) principes pour encadrer la prestation de services bancaires offerte à sa clientèle âgée de 60 ans et plus.

Principe	Description	Actions
1	Mettre en œuvre des politiques, procédures et processus appropriés pour soutenir le Code.	UNI a désigné un membre de son équipe de direction qui est responsable de la mise en application du Code et de promouvoir les intérêts des aînés. Cette personne est appelée Champion des aînés . Des procédures internes et des documents d'orientation ont été mis à la disposition des employés et des intervenants afin de les guider dans le soutien et l'accompagnement envers les intérêts des aînés.
2	Communiquer efficacement avec les personnes aînées.	Le rôle du Champion des aînés est de prendre en charge les questions relatives aux aînés et de veiller à ce que leurs besoins soient bien pris en charge dans la prestation de services bancaires. L'écoute est un élément clé de la relation d'affaires avec cette clientèle. UNI prend le temps nécessaire de bien saisir leurs besoins et leurs préoccupations en livrant une prestation de services en fonction de leurs attentes. À titre d'exemples, UNI : <ul style="list-style-type: none">• Offre différentes façons de communiquer : en personne, par téléphone, par courriel, par de l'affichage en points de services, par des envois postaux, par les médias traditionnels et les réseaux sociaux;• Rend disponible le relevé de compte mensuel en format papier ou virtuel;• Offre un guide d'accompagnement sur les procurations et comptes conjoints qui encadre l'offre de services bancaires;

Principe	Description	Actions
		<ul style="list-style-type: none"> • Met à leur disposition des espaces privés dans ses points de services afin qu'ils puissent effectuer leurs opérations bancaires en toute confidentialité; • Offre un soutien supplémentaire pour l'utilisation des services électroniques; • Publie, sur ses réseaux sociaux, des articles sur la fraude pour les informer; • Diffuse, sur son site Web, l'information pertinente à cette clientèle; • Prend l'engagement de créer une culture inclusive en intégrant l'accessibilité à ses comportements. Elle encourage l'éducation et la sensibilisation à l'importance de l'accessibilité dans toutes les sphères de l'organisation : son environnement bâti, ses technologies et ses communications.
3	Offrir une formation appropriée aux employés qui interagissent avec les aînés.	<p>Les employés ont l'obligation de suivre la formation annuelle « <i>L'exploitation financière des personnes âgées : la reconnaître, l'analyser et y répondre</i> » servant à développer leurs compétences pour bien soutenir et accompagner cette clientèle.</p> <p>Les employés sont également encouragés à développer leurs compétences à l'aide d'auto-formations.</p>
4	Mettre les ressources appropriées à la disposition des employés et des représentants en contact avec la clientèle pour les aider à mieux comprendre leurs besoins bancaires.	<p>Le Champion des aînés oriente les employés en matière de prestation de services bancaires aux aînés.</p> <p>UNI offre une bibliothèque d'information centralisée pour ses employés avec l'accès à une gamme de ressources pour soutenir et accompagner cette clientèle, qui contient des documents de référence tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Signaux d'alarme de la fraude;</i> • <i>Reconnaître l'exploitation financière;</i> • <i>L'abus financier de personnes âgées;</i> • <i>Procurations et comptes conjoints;</i> • <i>Processus d'accompagnement d'une victime d'abus financier;</i> • <i>Comment les aînés peuvent éviter l'arnaque des grands-parents;</i> • <i>Arbre décisionnel sur l'abus d'aînés.</i> <p>UNI informe ses employés lorsque de nouvelles ressources sont rendues disponibles.</p>
5	Faire en sorte d'atténuer le préjudice financier potentiel des personnes aînées.	<p>Des blogues contribuant à la littératie financière et à la prévention de la fraude sont publiés sur son site Web :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hameçonnage • Impact de l'inflation sur vos placements : comment protéger vos acquis

Principe	Description	Actions
		<ul style="list-style-type: none"> • Une retraite confortable grâce aux avantages et aux bonifications gouvernementales • Actualité et cybersécurité : comment se protéger • Snowbirds : prévoyez tout et profitez de l'hiver au chaud! • 5 conseils pour l'achat d'un condo ou d'une maison à l'étranger • 5 moyens de protéger ses achats en ligne • Fraude bancaire : les questions suspectes qu'UNI ne vous posera jamais • Comment bien gérer son budget en prévision des fêtes <p>Références additionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demander de l'aide dans les cas d'exploitation financière • Suis-je vulnérable à la fraude et aux escroqueries <p>UNI demeure à l'affût des activités de l'industrie en lien avec la prestation de services bancaires et bonifie ses ressources afin de prévenir les préjudices financiers de cette clientèle.</p>
6	Tenir compte de la démographie du marché et des besoins des aînés lorsqu'UNI procède à la fermeture d'un lieu d'affaires.	<p>Pour faciliter l'accès et la compréhension de l'information, UNI publie, sur son site Web, une page dédiée aux personnes âgées où figurent les coordonnées du Champion des aînés.</p> <p>Pour aider cette clientèle qui utilise moins les services financiers en ligne et pour les accompagner en cas de fermeture d'un lieu d'affaires, UNI les informe en utilisant d'autres moyens de communication, tels les médias traditionnels, l'affichage en lieux d'affaires et par envoi postal.</p> <p>UNI organise des sessions d'information publiques en présentiel afin de leur permettre d'échanger sur leurs préoccupations face à une fermeture définitive d'un lieu d'affaires.</p>
7	Rendre publiques les mesures prises pour soutenir les principes énoncés dans le Code.	UNI publie annuellement, sur son site Web, le <i>Rapport annuel du Champion des aînés</i> .

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 leurs opérations bancaires. Le Code reconnaît que, même si toutes les personnes âgées ne seront pas touchées par les mêmes problèmes, certains d'entre eux peuvent affecter une proportion plus élevée d'aînés par rapport aux personnes d'autres groupes d'âge.

Plan triennal | Accessibilité

UNI s'est dotée d'un [Plan sur l'accessibilité 2023-2026](#) qui prévoit différents éléments pour bonifier la prestation de services bancaires aux aînés.

Il comprend, entre autres, les éléments suivants :

- La promotion à l'inscription de tout citoyen canadien sourd, malentendant ou souffrant d'un trouble de la parole auprès du [Service de relais vidéo canadien \(SRV Canada\)](#); un service gratuit pour effectuer des appels téléphoniques. Les appelants sont connectés à un interprète gestuel qui fournit une interprétation en temps réel pour l'appel.
- La création d'un environnement inclusif pour l'ensemble de cette clientèle.
- La collaboration avec les personnes en situation de handicap pour comprendre les barrières d'accessibilité dans ses lieux d'affaires et voir à trouver des solutions.
- Un courriel, un numéro sans frais et une adresse postale à leur disposition pour qu'ils puissent exprimer leurs commentaires en lien avec l'accessibilité et pour lesquels l'organisation s'engage à y répondre.
- L'élaboration des domaines prioritaires d'accessibilité prévus dans le plan tels l'environnement bâti, les technologies et les communications, pour ne nommer que ceux-là.

Dans la préparation de son plan triennal, UNI a évalué l'état actuel de son accessibilité et a tenu des consultations externes auprès des membres et clients de la communauté, dont des personnes en situation de handicap : la cécité, la surdité ou autres troubles de l'audition et divers handicaps physiques. Les participants aux consultations externes ont indiqué qu'UNI doit garder à l'esprit certains éléments afin d'offrir des environnements bâtis accessibles à ses lieux d'affaires.

Ces éléments font référence à différents types de sièges dans la salle d'attente, des comptoirs et guichets automatiques adaptés, un éclairage efficace dans les immeubles, des portes automatiques et autres mesures d'accommodement pour les besoins sensoriels et de mobilité.

UNI s'engage à continuer à améliorer l'accessibilité de ses lieux d'affaires, y compris les processus d'accommodement dans l'ensemble de ses opérations dans la prestation de services bancaires.

Soutien et accompagnement | Transition technologique

UNI a également mis en place de nombreux moyens pour soutenir et accompagner cette clientèle lors de la transition technologique en juillet 2023, dont certains d'entre eux demeurent toujours d'actualité :

- La livraison de formation aux employés.
- Le développement de procédures et d'outils mieux adaptés au nouvel environnement permettant aux employés de les accompagner efficacement.
- Le coaching et l'encadrement de tous les employés sur l'importance de bien les servir.