

Rapport annuel du champion des aînés 2022

Solidaire de ses membres et clients de 60 ans et plus

UNI reconnaît la contribution essentielle des personnes de 60 ans et plus au développement des communautés du Nouveau-Brunswick et s'engage à respecter leurs besoins et à les servir dans le respect et la dignité. Pour ce faire, UNI a adopté un Code de conduite pour la prestation de produits et services aux aînés (le Code). Celui-ci s'inscrit tout naturellement dans la raison d'être de l'organisation : *UNI ENSEMBLE, pour la prospérité durable d'UNI et de ses membres.*

Les employés, représentants, consultants, agents ou autres intermédiaires d'UNI sont tenus de respecter ce Code, en plus du code de déontologie de l'institution financière, lequel énonce des lignes directrices reposant sur des principes tels que :

- le respect du membre et client, des politiques internes et ;
- l'intégrité.

Avancer en âge, c'est aussi être en mesure d'utiliser les divers outils mis à votre disposition. UNI vous soutient dans cet apprentissage afin de demeurer indépendante et à l'affût de vos finances. Face à la modernisation des systèmes informatiques, nous sommes là pour vous accompagner.

UNI s'engage envers vous pour :

- être à l'écoute de vos besoins ;
- vous offrir un accompagnement personnalisé ;
- former et sensibiliser nos employés à répondre à vos besoins et à vos questions à propos de vos finances ;
- continuer à investir et à être engagé dans nos communautés.

Nous sommes d'avis que la clé d'une expérience-client réussie est une prise en charge tout au long de la prestation de service, et ce, peu importe le point de contact ou l'outil choisi par le membre et client.

Au cœur des actions

Le Code fut mis en place pour encadrer les services offerts aux membres et clients de plus de 60 ans et plus et il repose sur 7 principes. UNI est heureuse de communiquer les mesures prises en lien avec ses engagements envers cette clientèle au cours de l'année 2022.

Principe	Description	Actions
1	Mettre en œuvre des politiques, procédures et processus appropriés pour soutenir le Code.	<p>UNI a désigné un membre de la direction pour promouvoir les intérêts des membres et clients de 60 ans et plus. Cette personne est appelée le « Champion des aînés ». Elle voit à la mise en œuvre du plan.</p> <p>Des procédures internes et des documents d'orientation ont été mis à la disposition des employés et intervenants afin de les guider dans l'accompagnement et les intérêts des personnes de 60 ans et plus, telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une formation annuelle des employés ; • une section à notre portail d'information interne dédiée à la prestation de services. Il inclut des procédures et des documents de référence, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> - Reconnaître l'exploitation financière; - L'abus financier de personnes âgées de 60 ans et plus : reconnaissez, révissez et réagissez; - Arbre décisionnel des actions à prendre lors d'abus d'une personne de plus de 60 ans; - Un guide d'accompagnement sur les procurations et comptes conjoints qui encadre la prestation de services.
2	Communiquer efficacement avec les personnes aînées.	<p>Le rôle du Champion des aînés est de prendre en charge les questions relatives aux personnes de 60 ans et plus et de veiller à ce que leurs besoins soient pris en compte dans l'offre de services.</p> <p>UNI s'assure d'un accompagnement personnalisé pour bien saisir leurs besoins et leurs préoccupations. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offrir différentes façons de communiquer : en personne, par téléphone, par affiche au lieu d'affaires, par envoi postal et aussi par les médias traditionnels et sociaux. • Accompagner les personnes qui en avaient besoin pour le transfert du livret au relevé de compte. • Offrir le choix du relevé de compte mensuel en format papier ou virtuel. • Détenir un guide d'accompagnement sur les procurations et comptes conjoints qui encadre la prestation de services. • Offrir des espaces isolés dans ses lieux d'affaires afin qu'elles puissent effectuer leurs opérations en personne, en toute confidentialité.

Principe	Description	Actions
		<ul style="list-style-type: none"> • Offrir un soutien supplémentaire à ceux qui le désirent pour l'utilisation des services électroniques. • Publier des articles sur la fraude destinée à cette clientèle, par le biais de ses médias sociaux. • Présenter de façon regroupée sur son site Web l'information pertinente aux 60 ans et plus. • S'engager à 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. Par exemple : dans l'environnement bâti, les technologies et les communications.
<p>3</p>	<p>Offrir une formation appropriée aux employés qui interagissent avec les personnes âgées.</p>	<p>L'écoute est un élément clé de la relation d'affaires avec nos membres et clients. Nous prenons le temps de bien saisir leurs besoins et préoccupations en livrant un service selon leurs attentes.</p> <p>Les employés d'UNI ont été formés afin de développer des compétences et être bien outillés pour comprendre et servir nos membres et clients de 60 ans et plus. Par exemple, deux formations sont orientées vers le service aux 60 ans et plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'exploitation financière des personnes âgées de 60 ans et plus : La reconnaître, l'analyser et y répondre; • La formation sur les pensions gouvernementales. <p>Aussi, une partie de notre portail Intranet est dédiée à la prestation de services aux personnes de 60 ans et plus et contient des procédures et documents de référence. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les signaux d'alarme liés à l'abus financier de personnes âgées ; • les indicateurs liés à la fraude et aux arnaques destinées aux grands-parents ; • les documents énumérés au Principe 1. <p>Le Champion des aînés a rendu accessible une boîte courriel dédiée à la prestation de service aux personnes âgées de 60 ans et plus. Cet outil est mis à la disposition des employés et des représentants sur les questions relatives à leurs besoins financiers et sert au processus de transmission à l'échelon supérieur.</p>
<p>4</p>	<p>Mettre les ressources appropriées à la disposition des employés et des</p>	<p>Le Champion des aînés oriente les employés en matière de prestation de services aux personnes de 60 ans et plus.</p>

Principe	Description	Actions
	représentants en contact avec la clientèle pour les aider à mieux comprendre les besoins bancaires des personnes de 60 ans et plus.	<p>UNI a créé une bibliothèque d'information centralisée pour ses employés. Ils ont accès à une gamme de ressources pour soutenir ses clients de 60 ans et plus.</p> <p>UNI publie une communication à ses employés lorsque de nouvelles ressources sont rendues disponibles.</p> <p>Les employés d'UNI ont l'obligation de suivre une formation annuelle visant à développer leurs compétences pour bien servir les membres et clients de plus de 60 ans.</p>
5	S'efforcer d'atténuer le préjudice financier potentiel des personnes de 60 ans et plus.	<p>Des procédures pour les employés, les représentants de première ligne et les unités spécialisées sont à leur disposition afin qu'ils puissent communiquer avec le Champion des aînés en vue d'obtenir l'encadrement pour les cas potentiels d'abus financiers.</p> <p>Entre autres, les documents suivants ont été rendus disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le processus d'accompagnement d'une victime d'abus financier; • Reconnaître l'exploitation financière; • L'abus financier de personnes âgées : reconnaissez, révisez et réagissez; • Arbre décisionnel des actions à prendre lors d'abus d'une personne de 60 ans et plus; • Un guide d'accompagnement sur les procurations et comptes conjoints qui encadre la prestation de services. <p>Sur le site Web d'UNI, des blogues contribuent à la littératie financière et à la prévention de la fraude :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Messages frauduleux, soyez vigilant; • Impact de l'inflation sur vos placements : comment protéger vos acquis; • Une retraite confortable grâce aux avantages et aux bonifications gouvernementales; • COVID-19 et cybersécurité : comment se protéger; • Snowbirds : prévoyez tout et profitez de l'hiver au chaud! • Aînés : comment bien se protéger de la fraude; • 5 conseils pour l'achat d'un condo ou d'une maison à l'étranger; <p>UNI demeure à l'affût des activités de l'industrie en lien avec le service aux 60 ans et plus et bonifie ses ressources afin de prévenir les préjudices financiers de cette clientèle.</p>
6	Tenir compte de la démographie du	Pour faciliter l'accès et la compréhension de l'information, UNI a publié sur son site Web une page dédiée aux personnes âgées de

Principe	Description	Actions
	<p>marché et des besoins des personnes de 60 ans et plus lorsqu'UNI procède à la fermeture d'un lieu d'affaires.</p>	<p>60 ans et plus. Les coordonnées du Champion des aînés s'y retrouvent comme moyen de communication directe pour cette clientèle.</p> <p>Pour aider les personnes de 60 ans et plus qui n'utilisent pas 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. Entre autres, les médias traditionnels, l'affichage, les envois postaux.</p> <p>UNI organise des sessions d'information publiques afin de permettre aux personnes de 60 ans et plus d'échanger avec leur institution financière sur leurs préoccupations face à une fermeture définitive d'un lieu d'affaires.</p>
<p>7</p>	<p>Rendre publiques les mesures prises pour soutenir les principes énoncés dans le Code.</p>	<p>UNI publie chaque année, sur son site Web, un Rapport annuel du champion des aînés.</p>