

Engagement de la Banque Manuvie à l'égard de la prestation de services bancaires aux aînés

La Banque Manuvie accorde une grande importance aux relations qu'elle entretient avec la clientèle des aînés et s'engage à répondre à ses besoins divers en matière de services bancaires et d'accessibilité. Nous avons désigné un champion des aînés chargé de promouvoir le Code de conduite et d'accroître, au sein de la Banque, la compréhension des enjeux propres à cette clientèle.

Les principes ci-dessous montrent comment nous appuyons le **Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés** :

Principe 1 : Les banques établissent et mettent en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés qui respectent le Code de conduite.

La Banque Manuvie a mis en place des politiques et des procédures internes qui viennent en aide aux employés qui traitent avec la clientèle aînée. En voici quelques-unes :

- Des modules de formation et des ressources internes aident les employés et les représentants à identifier les situations dans lesquelles les aînés pourraient avoir besoin de soutien pour effectuer leurs activités bancaires. Il s'agit notamment d'encadrement visant à identifier et acheminer à un niveau supérieur les cas de fraude ou d'exploitation financière soupçonnés.
- Notre Code de déontologie et d'éthique prône l'équité et l'honnêteté dans nos interactions avec les aînés et les clients en général.
- Notre cadre de gestion de la conformité à la réglementation est constitué d'éléments clés destinés à assurer le respect des lois, de la réglementation et des normes applicables dans le secteur. Ce sont entre autres des politiques et des procédures que nous avons mises en place à l'échelle de l'organisation et qui reflètent les exigences réglementaires et les pratiques exemplaires actuelles. Nous dispensons en continu des formations et des activités de sensibilisation afin que nos employés demeurent informés des exigences réglementaires actuelles et émergentes, ainsi que des pratiques exemplaires du secteur, tout en tenant compte des besoins de notre clientèle aînée.

Principe 2 : Les banques communiquent efficacement avec la clientèle aînée.

Nous nous engageons à favoriser une communication efficace avec notre clientèle aînée. Nous avons mis en place les mesures suivantes :

- Notre site Web comprend une page consacrée au soutien des clients aînés en matière de services bancaires.
- Afin de sensibiliser les clients en continu à des sujets importants tels que la sécurité et la prévention de la fraude, une section de notre site Web se consacre à la protection contre les offres frauduleuses de produits, à l'utilisation des services bancaires en ligne et mobiles en toute sécurité, aux façons d'éviter les escroqueries et à la protection contre l'usurpation d'identité. Ces articles sont régulièrement mis à jour. Nous fournissons également des conseils sur ce qu'il faut faire quand on soupçonne qu'un client est victime d'une escroquerie.
- Afin de sensibiliser les clients à des sujets importants qui concernent les aînés, la Banque Manuvie explique, sur son site Web, ce qu'est une procuration et ce qu'est un compte de dépôt conjoint.
- Nous nous engageons à répondre aux besoins des clients aînés en matière d'accessibilité et leur fournissons des documents au format accessible ou différent lorsqu'ils en font la demande.

Principe 3 : Les banques assurent la prestation de formations appropriées à leurs employés et représentants en contact avec des aînés.

Les employés et les représentants sont tenus de suivre une formation sur le Code de conduite qui comprend également :

- Des programmes de formation basés sur les compétences que les employés et les représentants sont tenus de suivre. La formation couvre des domaines spécifiques aux clients aînés et explique comment identifier les signaux d'alarme et prendre les mesures appropriées : indices verbaux, maltraitance, demandes de retrait, de virements de fonds par courriel ou de virement bancaire, fraude ou escroquerie et procurations.
- Une formation obligatoire pour les employés sur notre Code de déontologie et d'éthique. Cette formation porte notamment sur la manière d'agir de manière équitable et honnête avec les clients, sur le respect des lois ou des codes applicables et sur l'engagement à traiter les clients de manière équitable et à bien interagir avec eux.
- Du matériel de formation périodiquement passé en revue pour s'assurer qu'il soit d'actualité et qu'il corresponde aux vulnérabilités que nos clients aînés pourraient éprouver.

Principe 4 : Les banques mettent à la disposition des employés et des représentants en contact avec la clientèle des ressources appropriées pour qu'ils comprennent les besoins des aînés relatifs aux services bancaires.

- Les employés et les représentants ont accès aux documents de procédure internes pour les aider à répondre aux besoins des clients aînés. Il s'agit notamment de savoir comment gérer certains scénarios tels que l'ouverture de nouveaux comptes à la suite d'une usurpation d'identité, la prise de contrôle de comptes et la fraude visant les clients aînés.
- Nous disposons de ressources pour aider les employés à comprendre les questions relatives aux besoins des clients aînés relatifs aux services bancaires. Elles aident entre autres à répondre aux besoins des clients aînés en matière d'accessibilité et de services bancaires en ligne.
- Notre champion des aînés vient en aide aux employés qui fournissent des services et des produits aux clients aînés.

Principe 5 : Les banques s'efforcent d'atténuer les préjudices financiers potentiels visant les aînés.

Parce que la fraude et l'exploitation financières ainsi que l'escroquerie visent souvent les aînés, nous disposons des ressources suivantes qui minimisent les préjudices financiers potentiels chez ces clients :

- La banque publie sur son site Web des articles consacrés à la sécurité et à la prévention de la fraude. Ces articles sont fréquemment mis à jour.
- Notre site Web comporte une page consacrée aux clients aînés appelée « Soutien bancaire pour les aînés ». Cette page fournit des renseignements utiles sur les services bancaires mobiles et en ligne, la sécurité et la prévention de la fraude, ainsi que des conseils de planification pour l'avenir.
- Des documents internes sont mis à la disposition des employés pour les sensibiliser à la protection des clients vulnérables et les informer sur les mesures à prendre dans de tels cas.
- Nous avons mis en place un système de contrôle des transactions frauduleuses qui nous alerte en cas de transactions inhabituelles faisant intervenir des clients aînés. Nous assurons également la formation des clients aînés en cas de préjudice financier potentiel ou lorsqu'un client a été plusieurs fois victime d'escroqueries.

Principe 6 : Les banques tiennent compte des caractéristiques démographiques du marché et des besoins des personnes aînées lorsqu'elles procèdent à la fermeture de succursales.

- Bien que nous n'ayons pas d'antennes physiques, nous nous efforçons de sensibiliser en permanence aux questions susceptibles d'avoir un impact sur les personnes aînées.

Principe 7 : Les banques rendent publiques les mesures qu'elles ont prises pour appuyer les principes énoncés dans le Code de conduite.

- Notre engagement en faveur de la prestation de services bancaires aux personnes aînées souligne notre volonté permanente de servir au mieux cette clientèle.