Banque HomeEquity[MC]

Code pour les aînés de l'ABC

Rapport annuel de la Banque HomeEquity

2020

« Nous mettons tout en œuvre pour nous assurer que les Canadiens de 55 ans et plus ont les outils pour être plus autonomes. »

Message de notre **président et chef de la direction**

La Banque HomeEquity est fière d'être une ardente défenseure du Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (Code pour les aînés) de l'Association des banquiers canadiens (ABC). Étant donné que nous sommes la seule institution financière à se consacrer uniquement à servir les Canadiens de 55 ans et plus, nous comprenons bien ce segment de la population.

À la Banque HomeEquity, nous savons que le Code pour les aînés est une absolue nécessité puisqu'il porte principalement sur les changements en matière de santé, de mobilité et de cognition susceptibles de se produire et de nuire à la capacité des aînés canadiens d'effectuer leurs opérations bancaires.

Nous avons donc mis sur pied un programme de formation s'adressant à tous les employés de la Banque qui interagissent avec les clients pour nous assurer du respect des sept grands principes du Code, qui visent à assurer que les aînés canadiens soient traités avec respect et dignité. Depuis toujours, les objectifs du Code pour les aînés sont aussi les nôtres.

Nous sommes bien placés pour savoir que, chaque jour, les aînés canadiens sont aux prises avec des problèmes liés à la fraude, à la maltraitance, aux préjugés liés à l'âge et à bien d'autres enjeux au cœur du Code pour les aînés. C'est un privilège de pouvoir contribuer aux efforts visant à éduquer et à informer tant notre clientèle que nos employés, afin d'aider les Canadiens de 55 ans et plus à se protéger, et ce, en veillant à les traiter avec respect, en leur accordant le temps nécessaire pour prendre les meilleures décisions selon leurs besoins ainsi qu'en nous assurant qu'ils tirent parti de l'avis juridique indépendant obligatoire.

Enfin, je tiens à souligner le travail de notre équipe qui a produit le nouveau programme de formation Héros CHIP, qui préparera nos employés et nos clients à la réussite, et ce, pour les décennies à venir.

Steven Ranson
Président et chef de la direction, CPA

« C'est un privilège de pouvoir contribuer aux efforts visant à protéger les Canadiens de 55 ans et plus contre ces pratiques peu scrupuleuses. »

Aperçu du **rapport annuel**

La Banque HomeEquity est heureuse de présenter son premier rapport annuel sur le Code pour les aînés. En tant que seule banque canadienne se consacrant exclusivement aux besoins des propriétaires de 55 ans et plus, elle est mieux placée que quiconque pour offrir à cette tranche de la population un service de premier plan.

Forts de nos connaissances approfondies sur l'éducation financière, la maltraitance des aînés, la fraude, les préjugés fondés sur l'âge et bien d'autres enjeux au cœur du Code pour les aînés, notre volonté d'instruire nos employés et nos partenaires sur la façon de mieux servir nos clients est une chose dont nous sommes extrêmement fiers. Nous mettons tout en œuvre pour nous assurer que les Canadiens de 55 ans et plus ont les outils pour être plus autonomes.

La Banque HomeEquity est déterminée à offrir son programme de formation « Héros CHIP » à tout son personnel. Les nouveaux employés devront suivre cette formation dès leur embauche et les employés qui interagissent avec les clients devront rafraîchir leurs connaissances tous les ans.

Voici les sections du présent rapport :

Qu'est-ce que le Code pour les aînés?

Les sept principes du Code pour les aînés

Le plan d'action de la Banque HomeEquity

Le programme de formation Héros CHIP

Qu’est-ce que le **Code pour les aînés?**

En juillet 2019, l’Association des banquiers canadiens (ABC) a publié son Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés, que nous appelons le Code pour les aînés ou le Code. Rapidement, les institutions membres de l’ABC, dont la Banque HomeEquity, l’ont adopté.

De tels codes de conduite ne sont pas prescrits par la loi. C’est un engagement que les banques membres de l’ABC prennent envers le public et c’est l’Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) qui l’encadre.

Le Code établit différents principes visant à optimiser l’expérience client et à répondre aux besoins des aînés – les personnes de 60 ans et plus –, notamment en ce qui a trait aux changements potentiels sur le plan de la santé, de la mobilité et de la cognition, susceptibles de se produire et de nuire à leur capacité à effectuer des opérations bancaires.

Conformément au Code, chaque institution membre de l’ABC doit nommer un membre de la direction pour défendre les intérêts des aînés. À la Banque HomeEquity, c’est Yvonne Ziomecki, notre vice-présidente directrice du marketing et des ventes aux consommateurs, qui a été nommée à ce poste. Faisant preuve de leadership dans la mise en œuvre du Code, elle a également favorisé une prise de conscience face aux enjeux touchant les aînés canadiens et elle a joué un rôle déterminant dans la mobilisation des spécialistes et des organisations qui représentent ce groupe d’âge.

Yvonne connaît cette population mieux que la plupart des gens. En effet, elle est l’auteure du livre *Home Run, The Reverse Mortgage Advantage* (traduction libre : Coup de circuit domiciliaire, les avantages de l’hypothèque inversée), on la voit souvent dans les médias et elle a sa propre émission de radio à Toronto dans laquelle elle s’adresse aux retraités. Elle est donc la personne toute désignée pour ce poste et elle sera un modèle pour les autres organisations.

« En tant que vice-présidente directrice du marketing et des ventes aux consommateurs de la seule banque au Canada à se consacrer exclusivement aux besoins des propriétaires de 55 ans et plus, je veille depuis des années à ce que les aînés canadiens soient traités avec tout le respect et toute la dignité qu’ils méritent.

C’est donc pour moi un honneur et un privilège d’être nommée championne des aînés de la Banque HomeEquity. C’est très stimulant de pouvoir tirer profit de mon expérience et de mon bagage pour aider l’Association des banquiers canadiens à promouvoir le code de conduite volontaire pour les aînés.

Je suis fière de pouvoir partager mes connaissances avec d’autres organisations et de leur donner les outils dont elles ont besoin pour continuer d’aider les aînés. »

Notre championne des aînés
— Yvonne Ziomecki

Les sept principes du Code

La Banque HomeEquity est résolue à respecter les sept principes du Code :

01

Établir et mettre en œuvre des politiques, des procédures et des processus pertinents à l'appui du Code

02

Communiquer efficacement avec les aînés canadiens

03

Offrir la bonne formation à nos employés qui interagissent avec les aînés

04

Mettre à la disposition de nos employés et des représentants qui interagissent avec les aînés les ressources nécessaires pour mieux comprendre les besoins bancaires de cette clientèle

05

S'efforcer d'atténuer les torts financiers que pourraient subir les clients plus âgés

06

Tenir compte des données démographiques du marché et des besoins des aînés canadiens

07

Communiquer publiquement les mesures prises pour appuyer les principes du Code

Le plan d'action de la Banque HomeEquity en faveur du Code pour les aînés

Objectif

Devenir un leader d'opinion quant à la façon de traiter les Canadiens de 55 et plus avec respect et sérieux.

Comment

Depuis la fondation de la Banque HomeEquity il y a plus de 30 ans, tout ce que nous faisons est taillé sur mesure pour les 55 ans et plus puisque nos produits sont conçus exclusivement pour les propriétaires canadiens de ce groupe d'âge. Nos politiques et nos procédures ne font pas exception; celles-ci sont élaborées de manière à ce que les aînés qui forment notre clientèle s'y reconnaissent. Nous mettons en place des plans pour que nos communications avec nos clients et nos partenaires du Code soient claires et efficaces, nous continuons de former nos employés et nos représentants et de mettre à la disposition de notre personnel les ressources dont il a besoin.

Dates importantes

La Banque HomeEquity a lancé son important programme de formation le 1er janvier 2021. Depuis, tout le personnel doit suivre cette formation et les employés qui interagissent avec la clientèle sont tenus de la refaire tous les ans pour ainsi encore mieux servir cette tranche de la population.

Adaptation des communications

À la Banque HomeEquity, nous tenons à ce que nos clients comprennent bien les solutions bancaires que nous leur offrons; c'est pourquoi toutes les communications que nous leur acheminons font l'objet d'un processus de révision. Nous souhaitons ainsi nous assurer qu'elles sont faciles à comprendre, qu'elles n'induisent pas en erreur, qu'elles emploient le moins de termes techniques possible et qu'elles respectent nos lignes directrices pour un langage clair.

Partenariats

La Banque HomeEquity s'associe à des organisations et à des spécialistes pour jouer un rôle actif visant à mieux servir ses clients.

Les spécialistes :

- La Légion royale canadienne
- Canadian Association of Retired Persons (C.A.R.P.) (en anglais seulement)
- The Bright Spot du YMCA du Grand Toronto (en anglais seulement)
- L'Association des banquiers canadiens

Le plan d'action de la Banque HomeEquity en faveur du Code pour les aînés

Ressources pour les employés qui interagissent avec les clients

Pour que nos employés puissent bien comprendre les besoins de notre clientèle et qu'ils soient en mesure d'y répondre, nous mettons à leur disposition des ressources et des outils leur permettant d'offrir les bonnes solutions bancaires. Ils ont notamment en main de la documentation à remettre aux clients pour mieux leur expliquer, par exemple, en quoi consistent une procuration, un compte conjoint et la marche à suivre pour obtenir un avis juridique indépendant.

Nous offrons également à nos employés des ressources pour les aider à mieux guider nos clients dans certaines situations, comme lorsque ces derniers souhaitent ajouter une procuration à leur dossier. Ces outils se trouvent tous au même endroit, sur notre site interne; il est donc facile de les consulter au besoin, et ce, en tout temps. On y trouve aussi des précisions sur la marche à suivre lorsqu'un client souhaite faire une plainte; une liste des employés qui parlent la langue maternelle de certains clients; la dernière version de nos lignes directrices pour un langage clair. De nouvelles ressources s'ajoutent régulièrement à cette liste.

Repérer les cas d'exploitation financière

Notre programme montre aux administrateurs de l'Hypothèque inversée CHIP des stratégies pour repérer les signes d'exploitation financière potentielle. Il importe de rester vigilant, surtout lorsque l'on sait que les aînés sont de plus en plus souvent victimes de ce fléau. Les participants à notre nouveau programme Héros CHIP apprennent quelles sont les escroqueries les plus répandues et comment les repérer, quels sont les indices à surveiller et quoi faire lorsque l'on soupçonne qu'un client est peut-être victime de fraude.

Notre détermination à lutter contre la fraude

Les cas de fraudes financières sont à la hausse et les aînés canadiens sont des cibles de choix. En effet, selon une recherche exclusive que nous avons menée en collaboration avec **Ipsos** (en anglais seulement) :

Le plan d'action de la Banque HomeEquity en faveur du Code pour les aînés

Tout au long de la formation Héros CHIP, nous donnons à nos employés des conseils sur la façon de protéger nos clients pour ultimement donner à ces derniers des outils pour lutter contre la fraude, par exemple :

- **La marche à suivre pour transmettre un dossier à l'échelon supérieur pour les employés de la Banque HomeEquity;**
- **Comment repérer les signes que quelqu'un est victime d'escroquerie;**
- **Des questions précises à poser au client lorsqu'il y a lieu de croire qu'il est victime de fraude;**
- **La description des principales escroqueries ciblant les aînés canadiens, comme la soi-disant réparation d'ordinateur, les fraudes par carte bancaire ou par carte de crédit et celles liées à l'ARC, ou encore l'arnaque des grands-parents ou l'arnaque sentimentale.**

Autres campagnes de sensibilisation et d'information

Flairez l'arnaque

Dans le but de mieux sensibiliser les aînés canadiens aux arnaques, la Banque HomeEquity s'est associée à Frank W. Abagnale, l'un des escrocs repentis les plus connus au monde et dont le livre à succès *Catch Me If You Can* a inspiré le film du même nom. L'homme a aussi produit **une série de quatre vidéos** (en anglais seulement) pour montrer aux aînés comment flairer l'arnaque et repérer les escrocs, série qui a été vue plus d'un million de fois et qui demeure l'un des principaux outils de sensibilisation et de prévention.

Faits sur les fraudes

Vivianne Gauci, notre vice-présidente du marketing, et David Cravit, de C.A.R.P., ont animé un webinaire informatif pour montrer aux aînés canadiens quoi faire pour se protéger contre les arnaques liées à la COVID-19. Cliquez **ici** pour regarder cette vidéo (en anglais seulement) vue près de 3 000 fois. Vivianne a également organisé un atelier en collaboration avec The Bright Spot, le nouveau centre de ressources communautaires virtuel pour les aînés du YMCA du Grand Toronto. Cet atelier doit faire partie du calendrier permanent de l'organisme. Nous sommes à l'affût des occasions de partenariat avec des organisations ayant les mêmes valeurs que nous et qui se font les défenseurs des aînés canadiens.

Le plan d'action de la Banque HomeEquity en faveur du Code pour les aînés

Vue à la télé

Yvonne Ziomecki est souvent invitée par les chaînes de nouvelles nationales pour parler des principales précautions que les retraités peuvent prendre pour se protéger contre la fraude. On peut la voir **ici** (en anglais seulement).

CTV News : *Cyber Scams Targeting Seniors* (les arnaques sur Internet visant les aînés)

Global News Toronto : *Being wary of frauds: How to protect your loved ones from financial frauds* (se méfier des fraudes financières : comment protéger ses proches)

CHCH : *Falling into cyber scams* (tomber dans le piège des arnaques sur Internet)

Global News Regina : *Scams During COVID-19* (les arnaques liées à la COVID-19)

Global News Kingston : *Yvonne Ziomecki on preventing scams targeting seniors* (Yvonne Ziomecki sur la prévention des escroqueries ciblant les aînés)

Ressources pour prévenir la fraude

Five Ways for Retirees to Stay Safe on the Internet
(Cinq conseils aux retraités pour naviguer sur Internet en toute sécurité – en anglais seulement)

Financial Scams Against the Elderly – the $100M "Business" Targeting Retirees
(Les fraudes financières ciblant les retraités – une « entreprise » de 100 M$ – en anglais seulement)

Canadians must be vigilant about COVID-19 scams
(Les Canadiens doivent être vigilants face aux arnaques liées à la COVID-19)

What You Need to Know about COVID-19 Scams
(Ce qu'il faut savoir sur les fraudes liées à la COVID-19 – en anglais seulement)

Santé CHIP

Santé CHIP est un outil intéressant pour les retraités qui souhaitent vieillir confortablement dans leur foyer qu'ils aiment tant (offert en anglais seulement pour le moment). Plus de 93 % des Canadiens de 65 ans et plus veulent continuer de vivre chez eux. Les bons outils financiers CHIP peuvent leur permettre de le faire et de conserver leur indépendance pendant encore de nombreuses années. Plus de détails **ici.**

Héros CHIP
Programme de formation

Nos clients savent qu'ils peuvent compter sur nos employés pour obtenir des renseignements clairs et exacts et les protéger contre les torts financiers. La Banque HomeEquity a créé un programme de formation en ligne obligatoire complet pour que son personnel comprenne bien les principes du Code pour les aînés et qu'il sache les appliquer.

Cette nouvelle formation permet à nos employés de se familiariser avec nos processus entourant les procurations et les comptes conjoints, de repérer les signes d'arnaque et d'exploitation financière, et de communiquer efficacement avec tous nos clients. Ces ressources se trouvent sur notre site interne pour que les employés puissent les consulter facilement en tout temps.

> *« Nos clients savent qu'ils peuvent compter sur nos employés pour obtenir des renseignements clairs et exacts et les protéger contre les torts financiers. »*

Dernières **remarques**

La Banque HomeEquity est extrêmement fière d'adhérer aux principes du Code et d'aider les aînés canadiens.

Nous croyons que la formation Héros CHIP deviendra rapidement un outil indispensable pour ceux qui travaillent avec des clients vulnérables. Les Canadiens de 55 ans et plus savent que leur bien-être nous tient à cœur. Nous sommes impatients de travailler avec l'ABC et nos autres partenaires pour apporter les ajustements nécessaires à notre programme et à nos produits afin d'améliorer encore plus notre service aux aînés.

Banque HomeEquity

@BanqueHomeequity.ca