

Citibank Canada

Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (Code)

Rapport annuel – 2023

Citi a le plaisir de présenter son rapport annuel sur les mesures prises pour respecter les principes du Code.

Notre engagement envers le Code

Principe 1 : Les banques établiront et mettront en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés à l'appui du Code

Citi a établi une procédure pour la prestation de services bancaires aux aînés qui fournit des conseils aux membres du personnel au service de cette clientèle et leur donne des conseils. Ces procédures abordent tous les principes du Code, comme la détermination des circonstances dans lesquelles les aînés ont besoin d'une aide supplémentaire; les préjudices financiers potentiels causés aux aînés, notamment le blanchiment d'argent, la fraude, la maltraitance et l'exploitation financière; et le repérage et l'escalade des incidents d'abus financier et de fraude présumés. Le programme du Code de Citibank Canada relatif aux aînés comprend un certain nombre de procédures, de formations obligatoires et de contrôles.

Principe 2 : Les banques communiqueront de manière efficace avec les aînés

Citi dispose d'une page Web publique consacrée aux aînés, [Ressources pour les aînés](#), qui fournit des renseignements sur les besoins bancaires courants des aînés et d'autres renseignements pertinents, notamment sur les procurations et les comptes de dépôt conjoints. Des copies de ces renseignements peuvent être fournies aux aînés qui en font la demande.

Notre représentant bancaire offre des services individualisés aux clients et assure une communication efficace et adaptée à leurs préférences et besoins respectifs. Tous les membres du personnel connaissent les ressources et les canaux de distribution qui doivent être mis à la disposition des aînés dans un format accessible.

Principe 3 : Les banques offriront une formation appropriée à leurs employés et à leurs représentants qui servent les aînés

Les membres du personnel au service des aînés sont tenus de suivre deux fois par an la formation obligatoire sur le Code relatif aux aînés. Cette formation est dispensée sur le portail en ligne, avec suivi de l'assiduité. Les nouveaux membres du personnel doivent suivre cette formation dans le cadre de la

procédure d'intégration. Au 3 janvier 2024, tous les membres du personnel en poste ont suivi la formation semestrielle sur le Code relatif aux aînés.

Cette formation vise à améliorer la compréhension qu'ont les membres du personnel des principes du Code et de la manière dont Citi y adhère. Voici les sujets qui sont abordés :

- Communication efficace avec les aînés;
- Reconnaissance et compréhension des besoins des clients;
- Prévention et détection de l'exploitation ou des abus financiers et de la fraude;
- Maltraitance des aînés et exploitation financière avec des exemples;
- Obligations relatives aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints;
- Ressources disponibles pour les membres du personnel et les représentants sur les questions relatives aux besoins bancaires des aînés;
- Processus d'escalade;
- Supervision des activités, y compris la surveillance des opérations, la détection des capacités réduites, la maltraitance des aînés et le blocage temporaire.

La formation rappelle également aux membres du personnel que la page Web « [Ressources pour les aînés](#) » est accessible aux aînés sur demande.

Citibank Canada a envisagé de recourir à des experts externes en la matière pour l'aider à mettre au point les programmes de formation destinés à répondre aux besoins des personnes aînées et à les améliorer. Notre matériel de formation actuel est suffisant, car le Code est clair et simple, et la formation tient suffisamment compte des exigences. Outre la formation sur le Code, tous les membres du personnel suivent également un cours sur les relations avec les investisseurs aînés et les personnes vulnérables. Enfin, tout le personnel au service des aînés peut s'adresser directement au Défenseur des aînés de Citi pour obtenir des conseils sur les questions relatives à cette clientèle. Citi révisé périodiquement le contenu de la formation et réévaluera les besoins de contribution d'experts externes en la matière.

Principe 4 : Les banques mettront des ressources appropriées à la disposition des employés et des représentants en contact avec les clients pour les aider à comprendre les questions pertinentes aux besoins bancaires des aînés

Les procédures relatives aux exigences du Code sont fournies à tous les membres du personnel pour les guider dans la gestion des besoins bancaires des aînés et sont mises à leur disposition dans le lecteur partagé de Teams. En outre, une page Web « [Ressources pour les aînés](#) », qui expose les exigences générales du Code, est publiée sur le site Web de Citibank Canada à l'intention des employés et du public.

Citi a désigné un membre de l'équipe de direction comme Défenseur des aînés pour promouvoir l'intérêt de cette clientèle. Les fonctions du Défenseur consistent notamment à guider la mise en œuvre du Code, à promouvoir les questions concernant les aînés et à accroître la sensibilisation à ces sujets. Le Défenseur des aînés de Citi intervient en qualité d'interlocuteur complémentaire lorsqu'il est nécessaire d'obtenir des renseignements et des conseils supplémentaires sur des questions relatives aux aînés. Lorsque de tels sujets se présentent, les membres du personnel sont encouragés à contacter directement le Défenseur des aînés pour obtenir de l'aide et des conseils.

Principe 5 : Les banques s'efforceront d'atténuer les préjudices financiers potentiels pour les aînés

Citi a mis en place des processus pour réduire le risque de préjudice financier pour tous les clients. Il s'agit notamment de la connaissance des clients et des examens de diligence raisonnable des clients, de la formation des employés et de la surveillance continue de l'activité et des opérations des clients. Si Citi s'aperçoit qu'une personne âgée risque de subir un préjudice financier en raison d'une exploitation financière, d'une fraude ou d'une escroquerie, elle s'efforce d'atténuer cette exposition tout en respectant la vie privée, la sécurité et l'autonomie de la personne âgée. Tout risque de préjudice financier est transmis au Défenseur des aînés pour examen et prise de mesures.

Principe 6 : Les banques tiendront compte des données démographiques du marché et des besoins des aînés avant de procéder à la fermeture de succursales

Citi n'a aucune succursale au Canada. Le principe 6 n'est donc pas applicable.

Principe 7 : Les banques divulgueront publiquement les mesures qu'elles ont prises pour appuyer les principes énoncés dans le Code

Citi s'engage à évaluer et à revoir en permanence ses procédures, sa formation et ses ressources afin de respecter les principes du Code. Un rapport annuel sur les mesures prises pour respecter le Code et améliorer la prestation de services bancaires aux aînés est publié sur la page Web [Ressources pour les aînés](#) de Citibank Canada. Il est également envoyé à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) dans les 135 jours qui suivent la fin de l'exercice financier de Citi.

Nous joindre**Pour joindre le Bureau du Défenseur des aînés :**

Citi Banque Privée
Citibank Canada
Citigroup Place
123 Front Street West, Suite 2000
Toronto, Ontario M5J 2M3
416 947-5300
+1 888-490-0885 (sans frais)
Site Web : citibank.ca
Informations pour les clients : [Ressources pour les aînés](#)