

Citibank Canada

Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés

Rapport annuel – 2020

Le 25 juillet 2019, l'Association des banquiers canadiens (ABC) a publié son Code volontaire de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (le Code). Citibank Canada (Citi) a adopté le Code qui définit les principes à suivre pour mieux servir et répondre aux besoins d'un client individuel âgé de 60 ans ou plus et qui effectue des transactions à des fins non commerciales.

Citi se réjouit de présenter son rapport annuel sur les mesures prises pour soutenir les principes du Code.

Champion des aînés

Citi a nommé le chef de Citi Private Bank au Canada en tant que champion des aînés. Cette personne jouit d'une stature, de connaissances et de ressources suffisantes en matière de service à la clientèle et de questions liées aux aînés pour mettre en œuvre le Code et promouvoir leurs intérêts.

Notre engagement envers le Code

Politiques, procédures et processus

Citi a établi un Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (Procédures) à l'usage des employés qui servent les personnes âgées afin de leur faire connaître les exigences du Code. Ces procédures traitent de tous les principes du Code, tels que les besoins des aînés, les préjudices financiers potentiels encourus par ces derniers, y compris la lutte contre le blanchiment d'argent, la surveillance de la fraude, la maltraitance des personnes âgées et l'exploitation financière. Citi a intégré le Code dans son cadre de conformité réglementaire.

Communication efficace

Citi a lancé une page Web consacrée aux [« Ressources pour les aînés »](#) sur le site Web de Citibank Canada, qui fournit plus d'informations sur les besoins bancaires prévalents des aînés et des informations pertinentes, notamment les procurations et les comptes de dépôt joints. Une copie de ces informations peut être transmise aux aînés à leur demande.

Formation

Les employés et les représentants qui servent les personnes âgées sont tenus de suivre chaque année la formation sur le Code sur le portail en ligne où l'achèvement est surveillé. La formation portera notamment sur les besoins bancaires des aînés, les risques de préjudice financier encourus par ces derniers, la procuration et les comptes de dépôt joints, ainsi que les mesures à prendre pour signaler les problèmes à l'échelon supérieur. La formation rappelle également aux employés qu'il existe une page Web [« Ressources pour les aînés »](#) accessible sur demande aux personnes âgées. La formation aidera nos



employés à comprendre les principes du Code et la manière dont Citi y adhère. Les activités de formation ont été planifiées et seront achevées en 2021.

Ressources

Les procédures couvrant les exigences du Code sont fournies à tous les employés pour les guider dans le traitement des besoins bancaires des aînés. Les procédures et le matériel de formation seront sauvegardés dans un dépôt désigné pour que les employés puissent y accéder facilement. En outre, une page Web « [Ressources pour les aînés](#) » pour les exigences générales du Code est affichée sur le site Web de Citibank Canada à l'intention des employés et du public. Le champion des aînés de Citi agit comme une instance supplémentaire de soutien si des informations complémentaires sur les questions relatives aux aînés sont nécessaires.

Atténuation du préjudice financier

Citi a mis en place des processus pour atténuer le risque de préjudice financier pour tous les clients. Il s'agit notamment de la connaissance du client et des audits de contrôle diligent des clients, de la formation des employés, de la surveillance continue de l'activité et des transactions des clients. Lorsque Citi est informée du risque de préjudice financier encouru par un aîné du fait d'une exploitation financière, d'une fraude ou d'une escroquerie, nous nous efforçons d'atténuer ce risque tout en respectant la vie privée, la sécurité et l'autonomie de l'aîné. Tout risque de préjudice financier est transmis au champion des aînés pour examen et intervention. Une salle de conférence est à la disposition des aînés pour des discussions privées avec les employés de la banque.

Fermeture de succursale

Ceci ne s'applique pas à Citi, car nous n'avons pas de succursales au Canada.

Signalement

Citi s'engage à évaluer et à revoir ses procédures, ses formations et ses ressources de manière continue afin de continuer à soutenir les principes du Code. Un rapport annuel sur les mesures que nous prenons pour soutenir le Code et améliorer la prestation des services bancaires aux aînés sera publié sur la page « [Ressources pour les aînés](#) » du site Web de Citibank Canada, et sera également envoyé à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

Communiquez avec nous

Pour contacter le bureau du champion des aînés :

Citibank Canada
Private Bank
Citigroup Place
123 Front Street West, Suite 2000
Toronto (Ontario) M5J 2M3
416 947-5300
Site Web : citibank.ca
Informations pour les clients : [Ressources pour les aînés](#)