

Citibank Canada

Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés

Rapport annuel – 2021

Citi a le plaisir de présenter son rapport annuel sur les mesures qu'elle a prises pour soutenir les principes du Code.

Notre engagement envers le Code

Principe 1 : La Banque établira et mettra en œuvre des politiques, des procédures et des processus pour soutenir le code

Citi a établi un Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (procédures) à l'usage des employés qui servent les aînés afin de les familiariser avec les exigences du Code. Ces procédures traitent de tous les principes du Code, tels que les besoins des aînés, les dommages financiers potentiels pour les aînés, y compris la lutte contre le blanchiment d'argent, la surveillance de la fraude, les abus envers les aînés et l'exploitation financière. Citi a intégré le Code dans son cadre de conformité réglementaire.

Principe 2 : La Banque communiquera efficacement avec les aînés

Citi a une page Web spécialisée « [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 conjoints. Une copie de ces informations peut être fournie aux aînés à leur demande.

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

Les employés et les représentants qui servent les aînés sont tenus de suivre chaque année la formation sur le Code par l'entremise du portail en ligne, où la participation est suivie. Les sujets abordés dans le cadre de la formation comprennent le travail efficace avec les aînés, la prévention et la détection de l'exploitation et des abus financiers, la fraude et les escroqueries à l'encontre des aînés, la procuration et les comptes de dépôt conjoints, les ressources à la disposition des employés et le recours hiérarchique en cas de préoccupation. La formation rappelle également aux employés qu'il existe une page Web « [Ressources pour les aînés](#) » accessible sur demande pour les aînés. La formation aide nos employés à comprendre les principes du Code et la manière dont Citi y adhère.

Principe 4 : La Banque mettra des ressources à la disposition des employés et des représentants en contact avec la clientèle pour les aider à comprendre les questions relatives aux besoins bancaires des aînés

Les procédures couvrant les exigences du Code sont fournies à tous les employés pour les guider dans le traitement des besoins bancaires des aînés. En outre, une page Web « [Ressources pour les aînés](#) » pour les exigences générales du Code est publiée sur le site Web de Citibank Canada à l'intention des employés et du public. Le Défenseur des aînés de Citi agit comme niveau supplémentaire de soutien si des informations supplémentaires sur les questions liées aux aînés sont nécessaires.

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, de la surveillance continue de l'activité et des transactions des clients. Lorsque Citi prend conscience du risque de préjudice financier pour un aîné en raison d'une exploitation financière, d'une fraude ou d'une escroquerie, elle s'efforce de réduire 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 action. Une salle de conférence est à la disposition des aînés pour des entretiens privés avec les employés de la banque.

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

Comme Citi n'a pas de succursales au Canada, le principe 6 ne s'applique pas.

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

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 pour améliorer la prestation des services bancaires aux aînés sera publié sur la page Web [Ressources pour les aînés](#) du site de Citibank Canada et également envoyé à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

Nous joindre

Pour contacter le Bureau du Défenseur des aînés :

Citibank Canada
Banque privée
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](#)