

**Citibank Canada**

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

### **Rapport annuel — 2022**

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 Procédures (Procédures) pour la prestation de services bancaires aux personnes âgées fournissant des conseils aux employés qui servent les personnes âgées et les informant des exigences du code. Ces procédures abordent tous les principes du Code, tels que l'identification des circonstances dans lesquelles les personnes âgées ont besoin d'une aide supplémentaire; préjudice financier potentiel pour les personnes âgées, y compris la lutte contre le blanchiment d'argent, la surveillance de la fraude, la maltraitance des personnes âgées, l'exploitation financière; et l'identification et l'escalade des incidents d'exploitation financière et de fraude présumées. Citi a intégré le Code dans son cadre de conformité réglementaire. Une formation/un complément de formation est offerte aux employés nouveaux et existants pour s'assurer que tous les employés sont au courant des ressources disponibles et des mesures à prendre pour soutenir les interactions quotidiennes avec les personnes âgées.

##### **Principe 2 : La Banque communiquera efficacement avec les aînés**

Citi a une page Web dédiée — « [Ressources pour les aînés](#) » sur le site Web de Citibank Canada qui fournit plus d'informations sur les besoins bancaires courants des personnes âgées et des informations pertinentes, y compris les procurations et les comptes de dépôt conjoints. Une copie de ces informations peut être fournie aux personnes âgées sur demande.

Chez Citi, tous les aînés bénéficient d'une attention personnalisée de la part de leurs représentants bancaires pour lesquels leurs préférences et besoins respectifs seraient communiqués et respectés. Tous les employés sont au courant des ressources et des canaux de livraison mis à la disposition des aînés dans un format accessible.

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

Les employés qui servent les aînés sont tenus d'assister à la formation obligatoire sur le Code des aînés tous les deux ans par le biais du portail en ligne où la participation est suivie pour l'achèvement. Les nouveaux employés doivent suivre cette formation dans le cadre de la formation d'intégration. À fin 2022, tous les employés actuels ont suivi la formation sur le Code des aînés.

La formation vise à améliorer la compréhension des employés des principes du Code et de la manière dont Citi y adhère. Les sujets incluent ce qui suit :

- Communication efficace avec les aînés;
- Reconnaître et comprendre les besoins des clients;
- Prévention et détection de l'exploitation/abus financiers et de la fraude;
- Maltraitance des personnes âgées et exploitation financière avec exemples;
- Engagements de procuration et comptes de dépôts joints;
- Ressources disponibles pour les employés et les représentants sur les questions pertinentes aux besoins bancaires des aînés;
- Processus d'escalade; et
- Supervision des affaires, y compris la surveillance des transactions, la détection des capacités réduites, la maltraitance des personnes âgées et la détention temporaire.

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

Citibank Canada a envisagé de rechercher des experts externes en la matière pour aider à développer et à améliorer les programmes de formation afin de répondre aux besoins des personnes âgées. Notre matériel de formation actuel est suffisant, car le Code est clair, simple et la formation reflète suffisamment les exigences. En plus de la formation sur le Code, tout le personnel reçoit également une formation sur les relations avec les investisseurs aînés et les personnes vulnérables. De plus, tous les employés qui servent les aînés ont un accès direct au Senior Champion de Citi pour demander des conseils sur les questions liées aux aînés. Citi révisé périodiquement le contenu de la formation et réévaluera le besoin de contribution d'experts externes en la matière.

**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 à titre de guide pour traiter les besoins bancaires des aînés et sont mises à la disposition des employés dans le Lecteur partagé de Teams. 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.

Citi a désigné un membre de l'équipe de direction comme Seniors Champion pour promouvoir l'intérêt des aînés. Les fonctions de champion comprennent le leadership dans la mise en œuvre du Code, la promotion et la sensibilisation aux questions touchant les aînés. Le Seniors Champion de Citi agit comme un niveau de soutien supplémentaire si des informations et des conseils supplémentaires sur des questions liées aux aînés sont nécessaires. Lorsque des sujets liés aux aînés surviennent, les employés sont encouragés à contacter directement le Seniors Champion pour obtenir du soutien 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, de la surveillance continue de l'activité et des transactions des clients. Lorsque Citi prend conscience du potentiel de préjudice financier pour une personne âgée en raison d'une exploitation financière, d'une fraude ou d'escroqueries, nous nous efforçons 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 Champion des aînés pour examen et action.

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

Sans objet — Citi n'a pas de succursale au Canada.

**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 appuyer le Code et améliorer la prestation des services bancaires aux aînés sera publié sur le site Web [Ressources pour les aînés](#) de Citibank Canada et également envoyé à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) dans les 135 jours suivant la fin de l'exercice financier de Citi.

**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](http://citibank.ca)  
Informations pour les clients : [Ressources pour les aînés](#)