



Citibanque Canada

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

Rapport annuel – 2025

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 mis en place une procédure relative à la prestation de services bancaires aux personnes âgées, qui fournit des directives claires aux employés qui les servent. Cette procédure aborde tous les principes du Code, notamment l'identification des situations où les aînés ont besoin d'aide supplémentaire; la reconnaissance des risques financiers potentiels tels que le blanchiment d'argent, la fraude, la maltraitance envers les aînés et l'exploitation financière; et la définition du processus d'identification et de signalement des cas présumés de maltraitance financière et de fraude. Le programme Senior Code (Code pour les aînés) de Citibanque Canada repose sur ces procédures, la formation obligatoire et les contrôles mis en place. La procédure est examinée périodiquement afin de garantir sa conformité au Code.

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

Citi tient à jour une page Web publique dédiée aux [Ressources pour les aînés](#) qui offre de l'information sur les besoins bancaires courants des personnes âgées, notamment des renseignements sur les procurations et les comptes de dépôt conjoints. Cette information est mise à la disposition des personnes âgées sur demande.

Nos représentants bancaires offrent des services personnalisés aux clients et assurent une communication efficace, adaptée à leurs préférences et à leurs 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. Tous les employés actuels qui travaillent auprès des aînés ont suivi la formation.

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 employés que la page Web [Ressources pour les aînés](#) est mise à la disposition des aînés sur demande.

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. De plus, tous les employés en contact avec les aînés ont un accès direct au Défenseur des aînés de Citi afin d'obtenir des conseils sur les questions qui les concernent. Citi examine périodiquement le contenu des formations afin de confirmer que celui-ci est conforme au Code.

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

La procédure décrivant les exigences du Code est fournie à tous les employés comme guide pour répondre aux besoins bancaires des aînés. De plus, une page Web intitulée « Ressources pour les aînés », qui présente en détail les exigences générales du Code, est publiée sur le site Web de Citibanque Canada et accessible aux employés et au 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 offre un soutien supplémentaire lorsque des renseignements et des conseils sur les questions relatives aux aînés sont nécessaires. Lorsque des sujets liés aux aînés sont soulevés, les employés sont invités à communiquer directement avec le défenseur des aînés afin d'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 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 de façon continue ses procédures, ses formations et ses ressources 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 de services bancaires aux personnes âgées est publié sur la page Web [Ressources pour les aînés](#) du site Web de Citibank Canada et est 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 joindre le Bureau du Défenseur des aînés :

Citi Private Bank
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
Information destinée aux clients : [Ressources pour les aînés](#)