

Rapport annuel sur les services bancaires pour les aînés

Aider nos clients aînés

Mai 2023



Les aînés constituent une part importante de notre population. À cette étape de la vie, les clients ont des objectifs personnels différents et, par conséquent, des besoins financiers différents. Voici le résumé de mesures que nous avons prises pour venir en aide à cet important groupe de clients durant la dernière année, conformément aux sept principes du *Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés*.

01 Politiques et processus

Nous offrons des comptes-chèques sans frais mensuels pour les aînés. En plus de nos processus existants, nous sommes particulièrement rigoureux dans la gestion des comptes et le processus de recouvrement, par exemple au moyen d'un examen supplémentaire et de l'approbation de la direction avant la prise de décision relativement aux comptes de clients aînés. Le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés est aussi intégré à notre cadre de gestion de la conformité à la réglementation.

Nous continuons d'offrir à nos employés une formation annuelle et des ressources pour les aider à servir les clients aînés et à repérer et à soumettre à un palier supérieur les cas présumés d'exploitation financière et de fraude. Le matériel de formation est examiné périodiquement pour s'assurer qu'il demeure adapté à l'objectif. Pour en savoir plus sur la formation, consultez le Principe 3.

Afin d'atténuer davantage les préjudices financiers potentiels et de nous assurer que les employés savent que les aînés peuvent requérir un soutien supplémentaire, nous avons inclus la clientèle des aînés dans nos façons de procéder relatives aux clients ayant besoin d'un service amélioré. Pour en savoir plus, consultez le Principe 5.

Aider nos clients aînés

02 Communication efficace

En 2022, dans le cadre de nos communications régulières, nous avons rappelé à nos clients aînés qu'ils ont atteint l'âge de convertir leur REER en FERR. Le message était présenté de façon adaptée aux aînés, notamment par l'utilisation de plus gros caractères et d'une mise en page épurée.

Nous avons aussi mis à jour nos ressources sur les procurations et les comptes conjoints. Conformément aux pratiques gagnantes en matière de langage clair, nous en avons simplifié le contenu et amélioré le formatage.

Compte tenu de la récente hausse du nombre de fraudes et d'arnaques, nous avons ajouté des ressources sur la sensibilisation à la fraude et à l'exploitation financière sur notre page des services bancaires pour les aînés à [hsbc.ca/aines](https://www.hsbc.ca/aines). La page est facilement accessible. Nous y avons regroupé de l'information pertinente pour les aînés, y compris le guide à l'intention des aînés et de l'information sur les procurations et les comptes conjoints.

Nous avons aussi organisé un webinaire de sensibilisation à la fraude pour nos clients de 60 ans et plus en décembre 2022. Plus de 500 clients ont participé à la séance en anglais et plus de 20, à celle en français.

Nous envoyons périodiquement à nos clients des courriels contenant des conseils et des ressources pour les sensibiliser à la fraude, et les informer des tendances en matière d'arnaque et des façons de se protéger.

03 Formation des employés

Notre formation annuelle sur les services bancaires pour les aînés couvre d'importants sujets tels que la sensibilisation à la fraude et aux escroqueries (p.ex., les fraudes par téléphone), les procurations et comptes conjoints, les processus de soumission à un palier supérieur, les conseils de communication et les directives relatives aux services bancaires numériques. Cette formation est obligatoire pour tous les employés des services bancaires aux particuliers et aux petites entreprises en contact direct avec les clients.

En 2022, 97 % de nos employés ont suivi la formation sur les services bancaires pour les aînés. Cette formation est assignée automatiquement aux nouveaux employés dès leur entrée en fonction, et ils ont 90 jours pour la suivre. Parmi les 3 % qui ne l'avaient pas suivie, on comptait les nouveaux employés dans leur période d'essai de 90 jours et les employés de retour d'un congé autorisé. La réussite de la formation obligatoire est liée à notre Cadre de rémunération.

Le contenu de la formation sur les services bancaires pour les aînés est examiné tous les deux ans par des experts de divers services (comme le service de prévention des fraudes, les Services des opérations des succursales, etc.) pour être amélioré et en assurer l'exactitude.

Aider nos clients aînés

04 Ressources pour les employés au service des aînés

En plus de la formation et des processus, nous offrons à nos employés des ressources d'aide à la communication et au service à la clientèle sur l'intranet. Nous offrons aussi des dispositifs d'écoute et de lecture en succursale et un guide Connaître vos services bancaires que les clients peuvent rapporter à la maison. Il existe également une page des services bancaires aux aînés de la HSBC à l'adresse [hsbc.ca/aines](https://www.hsbc.ca/aines).

À l'interne, nous avons une équipe de soutien qui peut répondre aux questions des employés sur nos façons de procéder et nos pratiques gagnantes en matière de services pour les clients aînés. Des formations obligatoires sont offertes régulièrement pour permettre à chacun de rafraîchir ses connaissances sur ce sujet important. En plus de notre formation sur les services bancaires pour les aînés, nous offrons une formation sur les clients ayant besoin d'un service amélioré, dans laquelle on parle des vulnérabilités liées à l'âge et de l'attention particulière dont nos clients aînés pourraient avoir besoin.

Notre expert des aînés est Aditya Chakravarty, vice-président et responsable en chef, propositions et expérience client, et notre responsable désignée pour le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés est Natasha Renaud, responsable en chef, expérience client et relations.

05 Atténuer les préjudices financiers potentiels

Nous tenons compte de la situation des aînés lors de l'établissement de processus de détection des fraudes et de surveillance des opérations. Parmi les autres mesures, nous offrons des conseils aux employés afin qu'ils pensent à utiliser un espace privé en succursale pour leurs discussions avec les clients.

Afin d'atténuer davantage les préjudices financiers potentiels, nous avons inclus la clientèle des aînés dans nos façons de procéder relatives aux clients ayant besoin d'un service amélioré, ce qui comprend aussi les clients potentiellement vulnérables. Même si nous reconnaissons que les aînés ne sont pas tous vulnérables, nous voulons nous assurer que les employés savent que ces clients peuvent requérir une attention particulière et un soutien supplémentaire adapté à leurs besoins.

Parmi les autres initiatives, citons une formation sur la fraude pour les employés, des webinaires de sensibilisation à la fraude pour les clients et des courriels de rappel périodiques à nos clients sur la fraude et les arnaques.

Aider nos clients aînés

06 Fermetures de succursale

La décision de fermer une succursale n'est jamais prise à la légère. Nous reconnaissons également que la succursale est un canal privilégié pour nos clients aînés, et lorsque nous devons en fermer une, nous voulons nous assurer de tenir compte de leurs besoins. Voici les façons de procéder relatives à la fermeture d'une succursale :

- ♦ Tenir compte des données démographiques du marché lors de la fermeture d'une succursale et prendre des mesures pour soutenir les clients aînés, au besoin (par exemple, en les appelant de façon proactive).
- ♦ Rédiger et formater les lettres d'avis et les avis en succursale dans un langage clair et simple.
- ♦ Fournir aux aînés et aux personnes qui les soutiennent les coordonnées pour obtenir de l'aide et des renseignements supplémentaires sur les options bancaires.
- ♦ Tenir des séances d'information accessibles en personne ou virtuelles.
- ♦ S'assurer que les consultations publiques tenues sont appropriées pour les membres de la collectivité touchée, y compris les aînés.
- ♦ Mener une évaluation des risques avec l'équipe responsable de la conformité à la réglementation afin d'examiner les conditions de la fermeture de la succursale.

On trouve de l'information sur les différentes façons de faire affaire avec nous sur notre page des services bancaires pour les aînés ([hsbc.ca/aines](https://www.hsbc.ca/aines)).

07 Rapport annuel

Ce rapport est publié en mai 2023. Il est accessible sur notre page des services bancaires aux aînés ([hsbc.ca/aines](https://www.hsbc.ca/aines)) et dans les succursales sur demande.