

# Rapport annuel sur les services bancaires pour les aînés

Aider nos clients aînés

Mai 2022



Les aînés constituent un groupe important 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 est aussi intégré à notre cadre de gestion de la conformité à la réglementation.

## 02 Communication efficace

En 2021, nous avons vérifié la clarté du langage de plusieurs lettres, documents et formulaires pour les clients âgés, pour nous assurer que ces documents conviennent bien aux aînés (p. ex., lettre de transfert d'un REER à un FERR).

Les améliorations apportées incluent une augmentation de la taille de la police, un langage plus clair ainsi qu'une présentation améliorée.

## 03 Formation des employés

Notre formation annuelle obligatoire 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.

#### **Ressources pour les employés au service des aînés**

04

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).

#### **Atténuer les préjudices financiers potentiels**

05

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.

#### **Fermetures de succursale**

06

Nos façons de procéder tiennent compte des données démographiques de la communauté dans laquelle se trouve la succursale qui ferme et nous nous assurons que les clients aînés obtiennent les renseignements ou les services dont ils ont besoin, au moyen des canaux appropriés. Nos employés communiquent aussi avec les clients de manière proactive, au besoin.

07

**Rapport annuel** – publié en mai 2022