

# Rapport annuel de 2021 sur le Code des aînés

Depuis la mise en place de son Code des aînés en 2019, Capital One Canada continue de repenser et d'améliorer ses pratiques à l'égard des clients aînés sous la gouverne de son « champion des aînés ».

Nous respectons les sept principes du Code énoncés ci-dessous afin de procurer aux clients aînés tout le soutien dont ils ont besoin pour mener une vie financière saine.

## Principe 1 :

**Les banques établiront et mettront en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés pour l'application du Code.**

Capital One Canada a intégré le Code des aînés à son programme de gestion de la conformité à la réglementation. Capital One Canada continue de passer en revue les processus commerciaux clés qui concernent les aînés afin de comprendre dans quelles circonstances ils peuvent avoir besoin d'une aide supplémentaire à l'égard de leurs activités bancaires. Le but est aussi de mettre en œuvre des procédures qui répondent aux besoins particuliers des aînés lorsque cela est nécessaire. La formation axée sur les compétences qui porte sur le Code des aînés fait partie intégrante du processus de formation sur la conformité de Capital One pour mener à des révisions et des mises à jour annuelles.



## **Principe 2 :**

### **Les banques communiqueront efficacement avec les aînés.**

Capital One Canada a créé un Centre d'assistance en ligne ([assistance.capitalone.ca](https://assistance.capitalone.ca)) pour communiquer efficacement avec ses clients, y compris les aînés. Le Centre d'assistance est une plateforme centralisée qui permet aux clients de trouver des réponses aux questions les plus courantes sur les transactions et les relevés, la gestion du compte, les services bancaires en ligne, les paiements, la gestion du crédit, la protection contre la fraude et les récompenses. Le Centre d'assistance comprend également un Guide des aînés qui contient des renseignements sur la sécurité en ligne, la gestion du compte, les procurations et les services bancaires en ligne.

Qu'il s'agisse du marketing, de la conception de produits ou des agents en centres d'appels, les processus de Capital One Canada tiennent compte des besoins des aînés afin d'y répondre comme il convient, notamment en offrant des formats et des modes de prestation accessibles.

## **Principe 3 :**

### **Les banques offriront une formation appropriée à leurs employés et représentants qui interagissent avec les aînés.**

Capital One Canada a mis sur pied une formation sur le Code des aînés à l'intention de ses employés internes et des fournisseurs qui interagissent avec les clients. Cette formation axée sur les compétences offre un aperçu du Code, ainsi que des renseignements sur des sujets qui touchent particulièrement les aînés, comme l'exploitation financière, la fraude et l'escroquerie, et les procurations. La formation offre également des ressources aux employés sur des questions pertinentes concernant les aînés, notamment le processus de recours hiérarchique.

## **Principe 4 :**

### **Les banques offriront des ressources appropriées aux employés et aux représentants qui interagissent avec les clients afin de les aider à comprendre les questions relatives aux besoins bancaires des aînés.**

Capital One Canada tient à jour un guide des ressources liées au Code des aînés dans son système de gestion des connaissances internes à l'intention des employés qui interagissent avec les clients. Ce guide de ressources réunit des renseignements sur des sujets qui touchent particulièrement les aînés, notamment : l'accessibilité, la sécurité des comptes, la gestion des renseignements sur le compte, le processus de recours hiérarchique, l'exploitation financière, la fraude et l'escroquerie, les procurations ainsi que le Guide des aînés du Centre d'assistance. Capital One Canada surveille l'expérience de sa clientèle aînée en menant des sondages en continu sur la qualité et l'expérience client.

## **Principe 5 :**

**Les banques s'efforceront d'atténuer les préjudices financiers potentiels pour les aînés.**

Capital One Canada poursuit sa lutte contre le blanchiment d'argent et son travail de détection des fraudes, surveillant les transactions afin d'atténuer les préjudices financiers potentiels pour ses clients, notamment les aînés. En plus de cette surveillance, le Guide des aînés du Centre d'assistance fournit aux aînés des renseignements sur les escroqueries courantes, la marche à suivre en cas d'activité suspecte dans leur compte et les mesures supplémentaires à prendre pour assurer leur sécurité en ligne.

## **Principe 6 :**

**Les banques tiendront compte des données démographiques du marché et des besoins des aînés lorsqu'elles procèdent à la fermeture de succursales.**

Le principe 6 ne s'applique pas étant donné que Capital One Canada n'exploite pas de succursales.

## **Principe 7 :**

**Les banques rendront publiques les mesures prises pour appuyer les principes énoncés dans le Code.**

Capital One Canada publie son rapport annuel au [capitalone.ca/about/consumer-advocacy/fr](https://capitalone.ca/about/consumer-advocacy/fr) et le transmet à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

## Nous joindre

**Champion des aînés :** Amit Sonnilal

**Par téléphone :**

Numéro sans frais au Canada et aux États-Unis : 1-800-481-3239

Numéro à frais virés à l'extérieur du Canada et des États-Unis : 1-804-934-2010

**Par téléimprimeur :** 1-800-219-1009

Remarque : Vous devez utiliser un téléimprimeur pour avoir recours à ce service de transcription des appels.

**Par courriel :** [canadaregulatoryrelations@capitalone.com](mailto:canadaregulatoryrelations@capitalone.com)

**Site web de l'entreprise :** [capitalone.ca/fr](http://capitalone.ca/fr)

**Guide des aînés de Capital One Canada :** [assistance.capitalone.ca/guide-des-aînés](http://assistance.capitalone.ca/guide-des-aînés)

**Par courrier :**

Service à la clientèle de Capital One

C.P. 500, succ. D

Scarborough (Ontario) M1R 0C2