L'engagement de BMO à l'égard de la prestation **de services bancaires aux aînés**

BMO s'engage à offrir des solutions bancaires sur mesure à ses clients âgés afin de leur donner les moyens d'améliorer leurs finances à mesure que leurs besoins financiers évoluent. Depuis l'introduction du Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (le Code) en 2019, nous avons continué de revoir et d'améliorer nos pratiques pour nos clients âgés, sous la direction d'un champion, Services aux aînés. Nous suivons les pratiques ci-dessous pour veiller à ce que l'expérience bancaire de nos clients âgés soit sûre et sans problème.

Politiques, procédures et processus

Nos politiques et procédures internes sont complètes et pertinentes à l'égard des problèmes auxquels les aînés font face aujourd'hui et incluent ce qui suit :

- Offrir une formation annuelle obligatoire aux employés de BMO sur les problèmes touchant nos clients âgés.
- Améliorer la façon dont nous réagissons dans les cas où les aînés ont besoin d'aide supplémentaire pour leurs activités bancaires.
- Améliorer notre capacité à repérer et à transmettre à l'échelon supérieur les cas d'abus financier ou de fraude présumés envers les clients âgés.

Les sept principes du Code sont intégrés à notre cadre de gestion du respect de la législation, ce qui permet d'avoir des examens réguliers de ces politiques et procédures.

Communication efficace

Comme le souligne le Plan d'accessibilité de BMO, nous croyons que toutes les personnes, y compris nos clients âgés, devraient avoir un accès égal aux renseignements importants concernant leurs finances et leur relation avec nous.

Afin de nous assurer de répondre aux besoins uniques des aînés, nous sommes heureux d'offrir le matériel suivant dans différents formats (en français et en anglais), sur demande :

- Des chèques en gros caractères, avec ou sans lignes perforées pour fournir des guides tactiles pour l'écriture
- Des relevés des Services bancaires courants (disponibles dans les formats suivants : gros caractères, braille, audio et texte électronique)
- Des relevés des Services bancaires aux entreprises (disponibles dans les formats suivants : gros caractères, braille, audio et texte électronique)
- Des relevés de régime enregistré d'épargne-invalidité (disponibles dans les formats suivants : gros caractères, braille, audio et texte électronique)
- Des relevés de BMO Fonds d'investissement (disponibles dans les formats suivants : gros caractères, braille, audio et texte électronique)

Les employés de première ligne sont formés sur les autres formats que BMO peut offrir aux aînés dans le cadre de son programme de formation obligatoire de prestation de services bancaires aux aînés. De plus, nous avons une page Web à

BMO

l'intention des aînés intitulée Services bancaires aux aînés qui regroupe des renseignements, des ressources et des outils précieux, notamment :

- Services bancaires courants conçus pour les aînés
- Du soutien et de la formation en matière de services bancaires numériques
- Des renseignements sur les services accessibles en succursale ou à domicile
- Des renseignements sur les procurations et les comptes de dépôt conjoints
- Un lien vers notre centre de sécurité en ligne, qui comprend des ressources sur les arnaques les plus courantes à surveiller et sur la façon de reconnaître et de prévenir l'abus financier envers les aînés
- Des instructions pour signaler une fraude

Un lien vers le rapport annuel relatif au Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés se trouve également sur cette page.

La page Web Services bancaires aux aînés est régulièrement passée en revue et mise à jour afin d'assurer le respect des exigences réglementaires et la meilleure expérience possible pour nos clients âgés.

Une brochure conçue expressément pour nos clients âgés, intitulée Services bancaires aux aînés, est aussi offerte en succursale, afin de simplifier les besoins en matière de services bancaires de cette clientèle. La brochure offre des ressources et des outils précieux que nos employés de première ligne peuvent présenter aux clients.

Formation

Nous avons conçu un programme de formation sur la prestation de services bancaires aux aînés qui a d'abord été déployé auprès de nos employés de première ligne en avril 2020. Il s'agit d'un programme de formation obligatoire qui doit être suivi par tous les employés de première ligne chaque année au printemps ou dans les 30 jours suivant la date d'entrée en fonction. Les autres employés doivent également suivre une version condensée du programme de formation chaque année. Chaque programme de formation est mis à jour chaque année pour intégrer les renseignements pertinents les plus récents (p. ex., renseignements sur la fraude liée à un faux enquêteur de la Banque) provenant d'études externes et de ressources fiables (p. ex., Centre antifraude du Canada).

Il porte sur les sujets suivants :

- Présentation du Code de conduite à l'égard des aînés et des engagements de BMO à l'égard de chaque principe
- Exploitation financière – y compris les facteurs de vulnérabilité, les signaux avertisseurs et les personnes commettant les abus
- Procurations et comptes de dépôt conjoints – y compris des renseignements sur l'engagement de l'Association des banquiers canadiens (ABC) relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints
- Contacts de confiance
- Arnaques – y compris les types d'arnaques et de fraudes ciblant les aînés les plus courantes, et des exemples connexes
- La communication avec les aînés – y compris les stratégies de communication
- Transmission hiérarchique des préoccupations

Les leçons sont suivies d'un questionnaire Mettez vos connaissances à l'épreuve au cours duquel les participants à la formation se voient poser des questions pour évaluer leur compréhension du contenu des leçons. Ces questions de vérification des connaissances sont actualisées au besoin pour tenir compte des mises à jour apportées au matériel du programme de formation.

Le programme de formation rappelle également à nos employés que des formats et des circuits de distribution accessibles aux aînés sont à leur disposition, sur demande.

Ressources

Nous avons plusieurs ressources en place nous permettant de répondre aux besoins en matière de services bancaires de nos clients âgés. Le Guide sur les clients âgés de BMO est un document contenant une liste consolidée des ressources en place pour aider les employés de première ligne à répondre aux besoins de nos clients âgés, y compris la façon de :

- Repérer les signes avant-coureurs et les signaux avertisseurs d'abus financiers
- Valider toutes les actions et étapes nécessaires pour procéder
- Communiquer efficacement avec les clients âgés

Nos employés de première ligne ont également une équipe de soutien spécialisée formée et bien renseignée pour les aider à offrir les produits et les services de la Banque à nos clients âgés et à réagir adéquatement à tout signal avertisseur d'exploitation financière.

Le champion, Services aux aînés de BMO offre aussi un soutien supplémentaire lorsque d'autres renseignements sont requis sur des sujets relatifs aux aînés. Il agit également à titre d'expert en la matière afin de s'assurer du respect de l'esprit du Code dans nos réponses.

Atténuation du risque de préjudice financier

De solides processus sont en place à BMO pour atténuer le risque de préjudice financier pour tous les clients. Toutefois, compte tenu de la hausse du nombre d'arnaques ciblant les aînés, nous avons passé en revue et mis à jour notre cadre de prévention et d'atténuation du risque d'abus financier.

Les principales composantes de notre cadre incluent :

Prévention

- De solides processus de connaissance du client (Bien connaître son client) et de diligence raisonnable à l'égard du client.
- Une formation des employés axée sur la lutte contre le blanchiment d'argent (LBA), les facteurs de vulnérabilité des aînés, les signes d'abus financier, l'exploitation dans le cadre de procurations et les types d'arnaques contre les aînés.
- Des articles sur notre site Web Services bancaires aux aînés contenant des renseignements sur la façon de repérer une tentative de fraude, une liste d'escroqueries courantes et la prévention de l'exploitation financière des aînés.

Détection

- Des analyses continues du marché pour relever les menaces et arnaques financières potentielles.
- Un guide à l'intention des employés sur les signaux avertisseurs laissant présumer l'exploitation financière de clients vulnérables, y compris les signaux avertisseurs propres aux aînés.

Réponse

- Des processus simplifiés et centralisés en cas de fraude ou de soupçon de fraude touchant un ou plusieurs de nos clients âgés.
- Obligation pour les employés de remplir des formules électroniques Déclaration d'activité inhabituelle pour appuyer une enquête plus approfondie, qui comprennent maintenant une case à cocher pour les cas potentiels d'exploitation financière ou d'abus financier envers les aînés.
- Des conseils et des guides d'entretien pour soutenir nos employés de première ligne dans les cas où ils soupçonnent un abus financier, incluant des mesures précises à prendre lorsqu'il y a un risque de perte financière immédiate.
- Examen des formules Déclaration d'activité inhabituelle soumises pour déterminer si une Déclaration d'opérations douteuses doit être déposée auprès du Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE).
- Activités supplémentaires, au besoin, comme la surveillance des transactions, les changements apportés aux signaux avertisseurs, les communications avec les employés de première ligne et la transmission hiérarchique à la direction.

Surveillance et rapports

- Une surveillance continue des activités et des transactions des clients âgés et une réévaluation des risques liés aux transactions des clients.
- Un suivi trimestriel du nombre de Déclarations d'activité inhabituelle et de Déclarations d'opérations douteuses liées à l'abus des aînés déposées, y compris le nombre de cas uniques et la cause de chacun.

De plus, la plupart de nos succursales disposent d'un espace tranquille, accessible et privé pour les entretiens confidentiels, et nous exigeons que toutes les succursales nouvelles et rénovées disposent d'un tel espace.

Diverses formes de fraudes et d'arnaques qui ciblent fréquemment les aînés sont également abordées dans notre programme de formation sur la prestation des services bancaires aux aînés.

Fermeture de succursales

Nous avons toujours gardé nos clients âgés au cœur de nos préoccupations lors de la fermeture ou du déménagement de succursales. Afin d'assurer une transition en douceur pour nos clients âgés, nous avons mis en place les initiatives suivantes :

- **Publipostage personnalisé** – y compris une carte indiquant l'emplacement de la nouvelle succursale de BMO, ce à quoi s'attendre pendant le déménagement de la succursale et les droits des clients tout au long du processus. Les renseignements sur leur nouvelle succursale (adresse, heures d'ouverture, numéro de téléphone) figurent dans l'avis. Tous les avis de fermeture de succursale comprennent également un lien vers le site Web de BMO Services bancaires aux aînés.
- **Assemblées publiques ou séances facultatives** – un forum de discussion où les clients peuvent poser des questions et bénéficier des stratégies de soutien en cas de fermeture ou de déménagement d'une succursale.
- **Affiches en succursale** – affiches informant les clients de la fermeture prochaine de la succursale.
- **Indices d'entretien en succursale** – après avoir traité une transaction en succursale, les caissiers sont invités à parler aux clients âgés du déménagement.
- **Programme d'appels proactifs aux aînés** – appels visant les aînés qui effectuent un volume important de transactions et qui n'ont pas déjà eu un entretien après une transaction en succursale.

Rapports

Nous avons inclus une mise à jour du programme concernant le Code dans notre Rapport de durabilité 2023. Nous nous engageons à utiliser ce rapport comme plateforme pour fournir des mises à jour générales au public.

Nous nous engageons également à publier un rapport annuel détaillé sur les mesures que nous prenons pour soutenir chaque principe du Code et améliorer la prestation des services bancaires aux aînés. Le rapport sera publié à la page « Codes de conduite volontaires et engagements publics » et sur notre site Web Services bancaires aux aînés.

BMO

24-0404_ACC