

Vous trouverez ci-dessous les mesures que la Banque Rogers a prises pour appuyer chaque principe du **Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux personnes âgées** (le « Code »). La Banque Rogers s’engage à s’assurer que ses services sont accessibles et offerts de façon uniforme à toute sa clientèle aînée.

Principe	Mesures prises
<p>Principe n° 1 : Les banques établiront et mettront en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés afin d’appuyer le Code.</p>	<p>La Banque Rogers a introduit et mis en œuvre les changements suivants et a planifié la formation à cet égard afin d’assurer la conformité au Code :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les documents de formation sur les ventes ont été mis à jour afin d’aider les membres de l’équipe de première ligne à communiquer efficacement et à reconnaître les situations où une personne âgée a besoin de soutien supplémentaire, notamment : <ul style="list-style-type: none"> ○ Comment adopter une approche plus proactive quant à l’information sur la Banque Rogers ○ Comment ajuster leur ton et faire preuve de patience envers les personnes âgées ○ Comment présenter de l’information pertinente pour les personnes âgées • Une nouvelle page de soutien pour personnes âgées intitulée Soutenir nos personnes âgées a été créée sur le site web banquerogers.com. Les personnes âgées peuvent consulter cette page pour obtenir de l’aide sur la gestion de leur compte de carte de crédit et obtenir des conseils pour protéger leur compte contre la fraude. • Des ressources de formation sont accessibles sur notre site intranet à l’intention de nos équipes de première ligne afin qu’elles puissent s’y référer lorsqu’elles soutiennent des personnes âgées.

	<ul style="list-style-type: none"> • Des mesures de contrôle sont en place pour que les changements apportés aux projets n'aient aucune incidence sur les fonctions d'accessibilité qui soutiennent notre clientèle âgée. • Le document sur la procédure relative au Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux personnes âgées décrit les processus, les rapports et la formation mis en œuvre pour appuyer le Code. • L'ensemble de l'équipe de la Banque Rogers reçoit une formation annuelle portant sur la compréhension des obstacles auxquels sont confrontées les personnes âgées pendant qu'elles effectuent des transactions bancaires. Cela comprend notamment des conseils pour communiquer efficacement avec les personnes âgées, une formation axée sur le rôle permettant de reconnaître les situations où une personne âgée a besoin d'aide supplémentaire et une formation sur le soutien en cas de fraude et d'arnaque. • Vous trouverez de l'aide pour accéder à nos outils libre-service sur la page Soutenir nos personnes âgées. • Chaque spécialiste des centres d'appels est formé pour aider les personnes âgées qui sont titulaires de carte à ouvrir une session en vue de consulter leur compte sur leurs appareils mobiles ou leur ordinateur de bureau. • Les spécialistes des magasins Rogers reçoivent chaque année une formation pour venir en aide aux personnes âgées qui soupçonnent avoir été victimes de préjudices financiers.
<p>Principe n° 2 : Les banques communiqueront efficacement avec les personnes âgées.</p>	<p>La Banque Rogers a maintenu ce qui suit pour communiquer efficacement avec les personnes âgées :</p>

	<ul style="list-style-type: none">• Le site web de la Banque Rogers respecte les Règles pour l'accessibilité des contenus Web du World Wide Web Consortium (W3C). Voici certaines des mesures prises par Rogers pour faciliter les communications avec les personnes âgées :<ul style="list-style-type: none">○ Nous veillons à ce que le texte soit facile à voir et présenté avec un contraste adéquat.○ Nous facilitons la lecture ou l'écoute du contenu, nous offrons une variété de communications pour les éléments visuels et nous rendons le texte compatible avec les technologies d'assistance.○ Nous créons du contenu adaptable à différents écrans sans que cela n'entraîne de perte de structure ou d'information.○ Nous améliorons la navigation sur les sites et les applis.○ Nous ajoutons des vidéos pour aider à naviguer dans les fonctions libre-service. • La nouvelle page Soutenir nos personnes âgées sur le site de la Banque Rogers regroupe des ressources que cette clientèle peut trouver utiles :<ul style="list-style-type: none">○ Un résumé de nos fonctions libre-service qui comprennent la nouvelle appli de la Banque Rogers, les services bancaires en ligne et notre système téléphonique automatisé
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ○ La marche à suivre pour s'inscrire aux débits préautorisés afin de faciliter le règlement du solde figurant sur les relevés de la Banque Rogers ○ Des renseignements sur les techniques courantes de fraude, d'arnaque et d'hameçonnage ○ La marche à suivre pour configurer une procuration ○ L'emplacement des relevés de compte • L'appli de la Banque Rogers offre aux personnes âgées une autre façon de gérer leur compte Mastercard de la Banque Rogers où qu'elles se trouvent. <ul style="list-style-type: none"> ○ L'appli comporte un affichage simplifié qui aide les personnes âgées à faire ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se tenir au courant du solde de leurs remises en argent ▪ Consulter 24 mois de relevés ▪ Consulter l'historique des transactions ▪ Gérer leur compte ○ L'appli comprend également des fonctions d'accessibilité propres à l'appareil qui aident les personnes ayant des difficultés de lecture et des déficiences visuelles : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zoom avant et arrière pour voir les détails du compte sur les appareils Android et Apple ▪ Sur les appareils Apple : conversion du
--	---

	<p>texte vers la parole et inversion de couleurs pour les personnes ayant une déficience visuelle, aide de Siri pour ouvrir l'appli et possibilité de secouer l'appareil pour annuler la dernière touche</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sur les appareils Android : caractères plus gros et logiciel de lecture d'écran <ul style="list-style-type: none"> • Nous continuerons de parfaire les fonctions d'accessibilité pour les appareils Android et Apple dans le cadre des prochaines améliorations de l'appli mobile. • Nous avons grossi la taille de la police de caractères de nos cartes de crédit. <p>Dans l'éventualité peu probable où notre site web, notre portail bancaire en ligne ou l'appli de la Banque Rogers ne seraient pas accessibles, nous pourrions communiquer avec les titulaires de carte par courriel, par texto, par clavardage avec notre assistant virtuel ou en faisant une annonce sur notre site web. En cas de panne de service, les titulaires de carte peuvent communiquer avec notre centre d'appels par téléphone ou utiliser l'une de nos autres options de libre-service. Cette information est publiée sur la page d'accessibilité : https://rogersbank.com/fr/accessibility</p>
<p>Principe n° 3 : Les banques offriront une formation appropriée à leur équipe et à l'équipe qui sert les personnes âgées.</p>	<p>La formation continue obligatoire pour l'ensemble des membres de l'équipe est planifiée sur une base annuelle. La formation a été complétée en janvier 2023. Le matériel de formation destiné à nos équipes de première ligne comprend ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les spécialistes des magasins Rogers sont formés pour communiquer efficacement avec les personnes âgées titulaires de carte et les aider si elles soupçonnent qu'elles ont subi un préjudice financier.

	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons formé notre équipe de première ligne du centre d'appels de la Banque Rogers pour qu'elle puisse maîtriser les concepts suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Reconnaître les signaux d'alarme et d'autres problèmes touchant les personnes âgées, comme les escroqueries romantiques, les arnaques des grands-parents et l'exploitation financière, et les épauler à cet égard. ○ Informer les personnes âgées au sujet du suivi de la limite de crédit et des alertes relatives aux relevés des consommateurs avec l'aide de l'agence. ○ Reconnaître les situations où une personne âgée a besoin de soutien supplémentaire pour comprendre l'information. ○ Encourager les membres de l'équipe Service à la clientèle à informer les personnes âgées au sujet de nos options libre-service, comme l'appli de la Banque Rogers et les services bancaires en ligne, afin qu'elles puissent consulter leurs relevés et leurs transactions récentes, verrouiller et déverrouiller leur compte, s'inscrire aux débits préautorisés, etc. ○ Informer les personnes âgées au sujet des fonctions de la nouvelle page Soutenir nos personnes âgées qui devrait être utilisée à titre de référence et des endroits où elles peuvent trouver plus d'information sur notre processus de procuration et
--	--

	<p>d'autres façons de communiquer avec nous.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Montrer aux membres de l'équipe où trouver de l'information sur le Code de conduite volontaire pour la prestation de services bancaires aux personnes âgées. ○ Enseigner aux membres de l'équipe la façon de renseigner les personnes âgées sur les fonctions que nous avons mises en place pour les protéger contre l'exploitation financière et les mauvais traitements. ○ Une formation spécialisée a été mise en place pour les équipes de lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent afin d'attirer l'attention sur les besoins des personnes âgées et les problèmes qui les touchent davantage que les autres groupes d'âge. ○ Une file d'attente des recours hiérarchiques liés à la fraude a été créée à l'intention des personnes âgées vulnérables qui sont titulaires de carte. <ul style="list-style-type: none"> ● La formation a été conçue et mise au point par l'équipe Formation et perfectionnement de Rogers. ● Le matériel de formation est passé en revue par le groupe de travail sur le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux personnes âgées afin de s'assurer qu'il comprend des renseignements pertinents pour aider nos personnes âgées titulaires de carte.
--	--

<p>Principe n° 4 : Les banques mettront des ressources appropriées à la disposition des membres de l'équipe et des représentantes et représentants qui interagissent avec la clientèle pour les aider à comprendre les questions liées aux besoins bancaires des personnes âgées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'équipe pourra consulter les documents de formation sur les sites intranet. • La page Soutenir nos personnes âgées est une source d'information supplémentaire à la disposition des membres de l'équipe et de la clientèle. • Des membres de l'équipe ont été désignés pour offrir du soutien et de l'information sur le Code. • La Banque Rogers a nommé Michelle Butler, vice-présidente et chef de la direction du Marketing, à titre de personne responsable de veiller aux intérêts des personnes âgées. Elle veille ainsi à ce que la Banque Rogers tienne compte des défis uniques auxquels sont confrontées les personnes âgées titulaires de carte lorsque la Banque prend des décisions concernant les processus opérationnels et le lancement de nouveaux produits et services. Il s'agit notamment de s'assurer que les nouvelles fonctions comprennent un volet accessible et que le matériel de communication est clair et facile à lire. Chaque trimestre, Michelle passe en revue les rapports relatifs au Code afin de prendre connaissance des besoins de nos personnes âgées titulaires de carte et de prendre des décisions éclairées, au besoin.
<p>Principe n° 5 : Les banques s'efforceront d'atténuer les préjudices financiers potentiels pour les personnes âgées.</p>	<p>Les étapes suivantes décrivent les éléments qui aident à atténuer les risques de préjudice financier tout en respectant la vie privée, la sécurité et l'autonomie de la clientèle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Banque Rogers continuera de surveiller les titulaires de carte, y compris les personnes âgées, comme elle le fait aujourd'hui. Nous avons une série de règles monétaires et non monétaires conçues pour détecter les fraudes potentielles dans le compte d'une personne titulaire de carte de la Banque Rogers. Les règles visent principalement à

	<p>détecter les habitudes de dépenses inhabituelles liées à des comptes établis ainsi que les dépenses risquées associées à de nouveaux comptes, particulièrement les dépenses qui ne sont pas faites en personne.</p> <ul style="list-style-type: none">• Les personnes âgées et les soignantes et soignants peuvent consulter la page Soutenir nos personnes âgées. Ils peuvent y cliquer sur les liens ci-dessous, au besoin, pour obtenir plus d'information sur les points suivants :<ul style="list-style-type: none">○ Code de conduite volontaire pour la prestation de services bancaires aux personnes âgées○ La page du gouvernement du Canada qui contient de l'information sur les procurations : « Ce que tous les Canadiens âgés devraient savoir au sujet des procurations (pour la gestion des finances et des biens) et comptes conjoints »• On attribue actuellement à chaque compte une cote indiquant le risque en fonction de divers éléments. Ces cotes ont une incidence sur la surveillance de l'utilisation des comptes, assurant ainsi une diligence raisonnable standard et accrue à l'égard des comptes, au besoin. Des cotes supplémentaires ont été attribuées aux comptes détenus par des personnes âgées, lesquelles s'ajoutent à d'autres facteurs pour aider à déterminer la cote de risque finale du compte.• Les équipes du traitement des fraudes et des plaintes jouent un rôle essentiel dans les enquêtes sur les sources de préoccupations de nos personnes âgées titulaires de carte. En mettant à profit leur expertise et leur expérience, ces équipes ont pu gérer 33 cas de préjudice potentiel qu'auraient subi les
--	--

	<p>personnes âgées titulaires de carte en 2022. Tous les problèmes ont été réglés.</p>
<p>6 : Lorsqu'elles procéderont à la fermeture de succursales, les banques tiendront compte des caractéristiques démographiques du marché et des besoins des personnes âgées.</p>	<p>Comme la Banque Rogers n'a pas de succursales, le principe n° 6 ne s'applique pas.</p>
<p>Principe n° 7 : Les banques dévoileront publiquement les mesures qu'elles ont prises pour appuyer les principes énoncés dans le Code.</p>	<p>Chaque année, la Banque Rogers publiera le rapport à l'adresse https://rogersbank.com/fr. Ce rapport sera envoyé à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Afin d'appuyer les principes énoncés dans le Code, la Banque Rogers a pris les mesures suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mise sur pied d'une équipe afin d'appuyer le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux personnes âgées. 2. Modification des processus et des procédures afin d'appuyer le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux personnes âgées. 3. Préparation de matériel de formation afin d'enseigner aux membres de l'équipe le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux personnes âgées. 4. Intégration du Code dans le cadre de gestion de la conformité réglementaire de la Banque Rogers. 5. Création d'un répertoire sur le site web de la Banque Rogers (Soutenir nos personnes âgées) et d'une section sur l'intranet de la Banque Rogers afin que les membres du personnel puissent consulter des renseignements sur la façon de soutenir notre clientèle aînée.