

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 aînés** (le « Code »). La Banque Rogers s’engage à s’assurer que ses services sont accessibles et offerts de façon uniforme aux personnes âgées titulaires de carte.

| Principe | Mesures prises |
|--|--|
| <p>Principe n° 1 : Les banques établiront et mettront en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés pour l’application du 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 page intitulée Soutenir nos personnes âgées a été créée et est mise à jour sur le site web de la Banque Rogers. 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. • 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 les personnes âgées titulaires de carte. |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Le document sur la procédure relative au Code décrit les processus, les rapports et la formation mis en œuvre pour appuyer le Code. • L'ensemble du personnel de la Banque Rogers reçoit une formation annuelle portant sur la compréhension des obstacles auxquels font face 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. • De l'aide pour accéder à nos outils libre-service se trouve sur la page Soutenir nos personnes âgées. • Une formation a été donnée à l'ensemble des spécialistes du centre d'appels pour aider les personnes âgées titulaires de carte à ouvrir une session en vue de consulter leur compte sur leur appareil mobile ou leur ordinateur. • 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 aînés.</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 la Banque 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 entraîne de perte de structure ou d'information. |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ○ Nous ajoutons des vidéos pour aider à naviguer dans les fonctions libre- service. • La 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 l'appli Banque Rogers, les services bancaires en ligne et notre système téléphonique automatisé ○ La marche à suivre pour s'inscrire aux débits préautorisés afin de faciliter le règlement du solde des 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 ○ Guide les aînés pour accéder à leurs relevés via le site Web ou l'application de la Banque • L'appli 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 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. ▪ Sur les appareils Android : caractères plus gros et logiciel de lecture d'écran. |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Nous continuerons d'améliorer les fonctions d'accessibilité pour les appareils Android et Apple dans les prochaines versions de l'appli mobile. • Nous avons grossi la taille des caractères sur nos cartes de crédit. <p>Si notre site web, notre portail bancaire en ligne ou l'appli Banque Rogers ne sont pas accessibles, nous pourrions communiquer avec les titulaires de carte par courriel ou par texto. En cas de panne de service, les titulaires de carte peuvent communiquer avec nous par téléphone ou utiliser l'une de nos autres options de libre-service. Cette information est publiée sur la page d'accessibilité et de soutien aux personnes âgées.</p> |
| <p>Principe n° 3 : Les banques offriront une formation appropriée à leurs employés et représentants qui interagissent avec les aînés.</p> | <p>La formation annuelle obligatoire pour les membres permanents (nouveaux et actuels) de l'équipe et les sous-traitants s'est achevée en décembre 2024. 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 reçoivent une formation pour communiquer efficacement avec les personnes âgées titulaires de carte et les aider si elles soupçonnent qu'elles ont subi un préjudice financier. • Notre équipe de première ligne du centre d'appels de la Banque Rogers est formée pour maîtriser les concepts suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Reconnaître les signaux d'alarme et d'autres problèmes touchant les personnes âgées, comme la fraude amoureuse, la fraude « 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 déclarations de consommateur auprès de l'agence d'évaluation du crédit. ○ Reconnaître les situations où une personne âgée a besoin de soutien supplémentaire pour comprendre l'information. ○ Encourager les spécialistes du Service à la clientèle à informer les personnes âgées au sujet de nos options libre-service, comme l'appli Banque Rogers et les services bancaires en ligne, afin qu'elles |

| | |
|--|---|
| | <p>puissent consulter leurs relevés et leurs transactions récentes, verrouiller et déverrouiller leur compte, s'inscrire aux débits préautorisés, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Informer les personnes âgées au sujet des fonctions de la page Soutenir nos personnes âgées qui devraient être utilisées à titre de référence et des endroits où elles peuvent trouver plus d'information sur notre processus de procuration et d'autres façons de communiquer avec nous. ○ Montrer aux membres de l'équipe où trouver de l'information sur le Code. ○ 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. <ul style="list-style-type: none"> ● Une formation spécialisée a été mise en place pour les équipes Gestion de la fraude et LBA afin d'attirer leur attention sur les besoins des personnes âgées et les problèmes qui les touchent davantage que les autres groupes d'âge. ● Une file d'attente pour les escalades hiérarchiques liées à la fraude a été créée à l'intention des personnes âgées vulnérables qui sont titulaires de carte. ● La formation a été conçue par l'équipe Formation et perfectionnement. ● Le matériel de formation est passé en revue par le groupe de travail sur le Code 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 à la disposition des employés et des représentants qui interagissent avec les clients les ressources appropriées afin qu'ils puissent comprendre les questions relatives aux besoins bancaires des aînés.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Le personnel peut 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 David DiFelice, chef de la direction des Opérations de la Banque Rogers, au titre de champion des aînés. Il veille ainsi à ce que la Banque Rogers tienne compte des défis uniques auxquels font face les personnes âgées titulaires de carte lorsque la Banque prend des décisions concernant les processus opérationnels et le lancement de nouveaux produits |

| | |
|---|--|
| | <p>et services. Il s'agit notamment de veiller à ce que l'accessibilité soit prise en compte dans les nouvelles fonctions et les communications soient claires et faciles à lire. Chaque trimestre, David 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> |
| <p>Principe n° 5 : Les banques s'efforceront d'atténuer les préjudices financiers potentiels pour les aînés.</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 un ensemble de règles financières et non financières conçues pour détecter les fraudes potentielles dans le compte des titulaires de carte de la Banque Rogers. Les règles visent principalement à 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. Lorsqu'un problème ou une opportunité est identifié, la Banque Rogers mobilise les départements concernés pour y remédier. Cela peut se faire en lançant un projet où une équipe d'experts collabore pour développer une solution. Parmi les exemples de solutions possibles, on peut citer le développement et/ou la modification d'un processus ou de règles de système, l'amélioration du matériel destiné aux clients et/ou l'envoi de communications contenant des informations clés pour mieux les protéger. • Les personnes âgées et les proches aidants peuvent consulter la page Soutenir nos personnes âgées, où il est possible d'accéder aux 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 aînés ○ 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 |

| | |
|--|--|
| | <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les équipes Gestion de la fraude et Gestion 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 66 cas de préjudice potentiel qu'auraient subi les personnes âgées titulaires de carte en 2024. Tous les problèmes ont été réglés. Vous trouverez ci-dessous quelques-unes des préoccupations soulevées par nos titulaires de cartes seniors et les solutions proposées. <ul style="list-style-type: none"> • Problème - Le client s'est retrouvé bloqué de son compte en ligne et a indiqué que la résolution du problème était difficile pour lui, en tant que personne âgée. • Résolution - Le centre d'appels de la Banque Rogers a fourni des instructions verbales par téléphone pour aider à naviguer et réinitialiser l'accès au portail bancaire en ligne. Le client s'est dit satisfait de l'assistance fournie et la patience de l'agent de soutien. • Problème - Un client senior a signalé sa confusion concernant l'utilisation de récompenses et a appelé le centre d'appels de la Banque Rogers pour obtenir de l'aide. • Résolution - Le centre d'appels de la Banque Rogers a fourni des instructions détaillées pour utiliser ses récompenses via l'application. Il a également été invité à consulter la FAQ sur les récompenses sur le site web de la Banque Rogers. Le client a remercié l'agent pour l'aide dont il avait besoin et a indiqué qu'il se sentait désormais en confiance pour utiliser l'application. • Problème - Un client a exprimé sa frustration en répondant à plusieurs questions de vérification de sécurité lors d'un appel au |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>centre d'appels de la Banque Rogers. Il a affirmé qu'en tant qu'aîné, il trouvait cela déroutant et trop complexe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Résolution - Le centre d'appels de la Banque Rogers a expliqué que les questions de vérification visaient à protéger les comptes de nos clients. Cependant, il a suggéré au client d'ajouter un NIP pour son compte à des fins de vérification, qu'il pourrait entrer lors d'un appel au centre d'appels de la Banque Rogers, évitant ainsi les questions de sécurité. Le client âgé a apprécié ce commentaire et le gain de temps réalisé grâce à la configuration du NIP. Il a ajouté un NIP, tel que suggéré. |
| <p>Principe n° 6 : Les banques tiendront compte des données démographiques du marché et des besoins des aînés lorsqu'elles procèdent à la fermeture de succursales.</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 divulgueront 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 sur son site web et le fera parvenir 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. 2. Modification des processus et des procédures afin d'appuyer le Code. 3. Préparation de matériel de formation afin d'enseigner le Code aux membres de l'équipe. 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 de l'équipe puissent consulter des renseignements sur la façon de soutenir les personnes âgées titulaires de carte. |