

RAPPORT ANNUEL DE 2025 SUR LE CODE DES AÎNÉS

La Banque Fairstone du Canada et ses filiales (collectivement « Fairstone ») accorde une grande importance à notre clientèle aînée et, dans le cadre de son engagement à la soutenir, elle a adopté le [Code de conduite volontaire pour la prestation de services bancaires aux aînés](#) (le « Code ») de l'Association des banquiers canadiens (« ABC »). Le Code énonce les principes visant à cerner et à traiter les défis particuliers auxquels les aînés peuvent être confrontés lorsqu'ils ont recours à des services bancaires. Fairstone a nommé un champion des aînés pour promouvoir les aspects touchant les aînés, y sensibiliser ces derniers et fournir des conseils dans la mise en œuvre du Code. Comme indiqué ci-dessous, le présent rapport public décrit les mesures que Fairstone a prises pour soutenir les principes énoncés dans le Code.

Principe 1 : Les banques établiront et mettront en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés pour l'application du Code.

Fairstone a mis en œuvre des politiques et des procédures appropriées pour l'application du Code :

- Définition des rôles et des responsabilités des employés et de la direction;
- Formation offerte à tous les employés, en plus de modules ciblés pour les employés en contact avec la clientèle;
- Identification des circonstances dans lesquelles les aînés peuvent avoir besoin d'un soutien additionnel dans le cadre de leurs activités bancaires;
- Identification et signalement des cas soupçonnés d'abus financier et de fraude visant des aînés;
- Surveillance des plaintes de la clientèle et des plaintes pour fraude afin de dégager les tendances et les typologies de problématiques touchant les aînés;
- Examen continu des risques financiers auxquels les aînés sont exposés;
- Intégration du Code à notre cadre de gestion de la conformité à la réglementation (GCR).

Principe 2 : Les banques communiqueront efficacement avec les aînés.

Fairstone a mis en place des mesures pour faciliter une communication efficace avec les aînés, entre autres :

- Formation offerte aux employés et aux représentants sur les formats et les canaux de distribution facilement accessibles aux aînés et mis à leur disposition;
- Mise à disposition des communications destinées à la clientèle dans des formats tenant compte des besoins des aînés; cela inclut la disponibilité d'employés pour offrir une assistance en direct afin d'aider les aînés à naviguer dans nos services en ligne;
- Respect des principes de langage clair afin de s'assurer que les communications avec tous les clients, y compris celles destinées aux aînés, sont claires, simples et non trompeuses;
- Présentation d'une information consolidée concernant les aînés (p. ex., ressources pour les aînés, procurations, procédures de traitement des plaintes et demandes de double de relevé) sur les sites web de Fairstone.

Principe 3 : Les banques fourniront une formation appropriée à leurs employés et représentants qui servent les aînés.

Fairstone offre une formation sur le Code des aînés aux employés et aux représentants, notamment une formation obligatoire en ligne, des documents consultables sur l'intranet et des communications par courriel ciblées, au besoin, sur les questions suivantes :

- Respect du Code des aînés (7 Principes)
- Communication avec les aînés
- Ressources disponibles sur des questions liées aux besoins bancaires des aînés
- Détection et prévention d'abus financier et de la maltraitance, ainsi que de la fraude et des escroqueries
- Engagement de Fairstone concernant les procurations et les comptes bancaires conjoints
- Processus de transmission des plaintes à un échelon supérieur et des signalements de fraude, d'abus financier ou d'escroqueries

Principe 4 : Les banques mettront des ressources appropriées à la disposition des employés et des représentants en contact avec la clientèle pour les aider à comprendre les aspects relatifs aux besoins bancaires des aînés.

Fairstone a mis en place des formations et a mis des ressources appropriées à la disposition des employés et des représentants en contact avec la clientèle, incluant ce qui suit :

- Formation offerte à tous les employés, en plus de modules ciblés pour les employés en contact avec la clientèle;
- Formation en ligne, documents consultables sur l'intranet et communication de la formation par courriels ciblés.

Principe 5 : Les banques s'efforceront d'atténuer les préjudices financiers potentiels pour les aînés.

Fairstone a mis en place des processus pour repérer et diminuer les possibilités de préjudice financier potentiel pour tous les clients, y compris les aînés. Ces processus comprennent ce qui suit :

- Surveillance des opérations de lutte contre le blanchiment d'argent et de détection des fraudes pour identifier les transactions inhabituelles;
- Procédures de vérification de l'identité pour respecter la vie privée et la sécurité du client;
- Identification et documentation des indicateurs de préjudices financiers potentiels pour les aînés;
- Améliorations continues apportées aux stratégies de prévention et de détection des fraudes afin de protéger les clients contre la fraude;
- S'assurer que les nouveaux produits et services font l'objet d'un examen afin d'identifier tout préjudice financier potentiel pour les aînés;
- Mise en œuvre d'une journée annuelle « Journée Coup d'œil sur ton crédit », au cours de laquelle nous rappelons aux Canadiens et aux Canadiennes l'importance de comprendre son

dossier de crédit et ses antécédents de crédit, ainsi que la valeur qu'apporte la surveillance régulière, y compris la détection rapide de la fraude.

Principe 6 : Les banques tiendront compte des données démographiques du marché et des besoins des aînés lorsqu'elles procéderont à la fermeture de succursales.

Bien que Fairstone n'a pas de succursale visée par ce Principe, elle tiendrait compte des besoins des aînés dans toute décision visant la fermeture d'une succursale.

Principe 7 : Les banques divulgueront publiquement les mesures qu'elles ont prises pour se conformer aux principes énoncés dans le Code.

Fairstone publie ce rapport annuel sur les mesures que nous avons prises pour nous conformer à chaque principe du Code et toute autre mesure prise pour améliorer la prestation de services bancaires aux aînés.