RESSOURCES POUR LES AÎNÉS

La Banque Fairstone du Canada et ses filiales (collectivement « Fairstone ») reconnaît l'importance de répondre aux besoins des aînés afin de les protéger contre l'exploitation financière, la fraude et les escroqueries.

CODE DE CONDUITE POUR LA PRESTATION DE SERVICES BANCAIRES AUX AÎNÉS

En tant que membre de l'Association des banquiers canadiens, la Banque Fairstone a adopté le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés, un code de conduite volontaire qui établit des principes pour guider les banques qui fournissent des produits et services bancaires aux aînés au Canada (le Code). La Banque Fairstone a désigné un défenseur des aînés pour promouvoir les intérêts de ces derniers.

- Pour plus de renseignements sur le Code, visitez le site Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés

COMMUNICATION AVEC LES AÎNÉS

Les employés et les représentants de Fairstone sont formés pour fournir un service à la clientèle de haute qualité qui tient compte des besoins des aînés. Les clients peuvent communiquer avec le centre de service à la clientèle pour demander de la documentation pour les clients dans un format accessible.

Si vous avez une plainte, des questions ou des préoccupations, veuillez communiquer avec notre Service à la clientèle ou visiter l'une de nos succursales. Notre processus de traitement des plaintes et nos coordonnées figurent dans notre « Procédure de Traitement des Plaintes ». Vous pouvez obtenir un exemplaire de cette procédure en appelant le Service à la clientèle, en visitant l'une de nos succursales, ou en ligne à l'adresse suivante : https://www.banquefairstone.ca/juridique-et-reglementaire/.

RESSOURCES POUR LA PROTECTION CONTRE L'EXPLOITATION FINANCIÈRE ET LA FRAUDE

Exploitation financière

Saviez-vous que l'exploitation financière est la forme la plus courante d'exploitation des aînés au Canada? Il s'agit de l'utilisation illégale ou non autorisée de l'argent ou des biens de quelqu'un d'autre et comprend le fait de faire pression sur quelqu'un pour obtenir de l'argent ou des biens. Pour en apprendre davantage sur la façon de se protéger contre l'exploitation financière, cliquez ici :

- Ce que tous les Canadiens âgés devraient savoir au sujet de l'exploitation financière – Canada.ca

Protection contre la fraude pour les aînés

Apprenez à repérer certains types courants d'escroqueries financières, notamment les escroqueries par télémarketing, le vol d'identité, la fraude à l'identité et d'autres escroqueries financières, et à vous protéger contre elles.

Escroqueries par télémarketing

Les escroqueries par télémarketing sont commises par des appelants qui prétendent faussement fournir des produits ou des services. L'appelant peut prétendre représenter des entreprises ou des organismes gouvernementaux légitimes pour vous inciter à acheter des produits ou des services dont vous n'avez pas besoin ou qui n'existent pas. Ils peuvent également vous demander de leur fournir votre information financière et d'autres renseignements personnels. Pour en apprendre davantage sur la manière de vous protéger des escroqueries par télémarketing, cliquez ici :

- Comment vous protéger contre les arnaqueurs | CRTC

Vol d'identité et fraude à l'identité

Le vol d'identité désigne le vol par des criminels de renseignements personnels d'une autre personne à des fins criminelles. Les criminels utilisent des logiciels espions et des virus pour voler des renseignements personnels.

La fraude d'identité se produit lorsque des criminels utilisent des renseignements personnels volés pour commettre un autre crime. Pour vous renseigner plus sur la manière de vous protéger contre le vol d'identité et la fraude à l'identité, cliquez ici :

- Vol d'identité et fraude à l'identité (Centre antifraude du Canada)

Apprenez-en davantage sur les mesures que vous pouvez prendre si vous êtes victime d'une fraude :

- Que faire si vous êtes victime d'une fraude (antifraudcentre-centreantifraude.ca)

Autres ressources

- Stratagème de rencontre (antifraudcentre-centreantifraude.ca)
- Programmes et services pour les aînés – Canada.ca
- Signaler les cas de fraude et de cybercriminalité (antifraudcentre-centreantifraude.ca)
- Protéger vos renseignements financiers lors d'un piratage de données – Canada.ca
- Protéger votre numéro d'assurance sociale – Canada.ca