

Vous trouverez ci-dessous les mesures que la Banque Rogers a prises pour appuyer chaque principe des **engagements volontaires et 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 à tous ses clients âgés.

Principe	Mesures prises
<p><b>Principe n° 1 : Les banques établiront et mettront en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés afin d’appuyer le Code.</b></p>	<p>La Banque Rogers a introduit et mis en œuvre les changements suivants et a planifié le reste de la formation afin d’assurer la conformité au Code :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les documents de formation sur les ventes ont été mis à jour en mai et juin 2020 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 additionnel, notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comment être plus proactif quant à l’information sur la Banque Rogers</li> <li>○ Comment ajuster son ton et être patient envers les aînés</li> <li>○ Comment présenter de l’information pertinente pour les aînés</li> </ul> </li> <li>• Nous avons créé une nouvelle page sur l’accessibilité (<a href="https://rogersbank.com/fr/accessibility">https://rogersbank.com/fr/accessibility</a>) afin d’informer davantage les aînés sur l’accessibilité de la Banque Rogers et les endroits où ils peuvent obtenir des renseignements qui les aideront. Cette page fera également partie des documents de formation de la Banque.</li> <li>• Nous avons créé des mesures de contrôle additionnelles afin que les changements apportés aux projets n’aient aucune incidence sur les fonctions d’accessibilité qui soutiennent nos clients âgés.</li> </ul>
<p><b>Principe n° 2 : Les banques communiqueront efficacement avec les aînés.</b></p>	<p>La Banque Rogers a mis en place les mesures suivantes pour faciliter une communication efficace avec les aînés :</p>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le site web de la Banque Rogers a été remanié afin de respecter les lignes directrices du World Wide Web Consortium (W3C) en matière d'accessibilité des contenus web. Voici certaines mesures que nous avons prises pour faciliter les communications avec les aînés :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Nous avons veillé à ce que le texte soit facile à lire et présenté avec un contraste adéquat</li><li>○ Nous avons facilité la lecture ou l'écoute du contenu, nous avons offert des communications de rechange pour les éléments visuels et nous avons rendu le texte compatible avec les technologies d'assistance</li><li>○ Nous avons créé du contenu adaptable à différents écrans sans que cela entraîne de perte de structure ou d'information</li><li>○ Nous avons amélioré la navigation sur les sites et les applications</li><li>○ Nous avons ajouté des vidéos pour aider à naviguer dans les fonctions libre-service</li></ul></li> <li>• Nous avons créé une page relative à l'accessibilité sur le site web de la Banque Rogers afin d'aider les aînés ou toute personne ayant besoin de plus de renseignements sur l'accessibilité de la Banque Rogers. Les détails suivants figurent sur cette page :<ul style="list-style-type: none"><li>○ 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</li></ul></li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>○ La marche à suivre pour s'inscrire aux paiements par débit préautorisé afin de faciliter le règlement du solde figurant sur les relevés de la Banque Rogers.</li><li>○ Des renseignements sur les techniques courantes de fraude et d'hameçonnage</li><li>○ La marche à suivre pour configurer une procuration</li><li>○ L'emplacement des relevés de compte</li><li>● Nous avons lancé la nouvelle appli de la Banque Rogers, qui offre aux aînés une autre façon de gérer leur compte Mastercard de la Banque Rogers où qu'ils se trouvent.<ul style="list-style-type: none"><li>○ L'application comporte un affichage simplifié qui aide les aînés à faire ce qui suit :<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Garder le contrôle du solde de leurs remises en argent</li><li>▪ Consulter 24 mois de relevés</li><li>▪ Consulter l'historique des transactions</li><li>▪ Gérer leur compte</li></ul></li><li>○ L'application comprend également des fonctions d'accessibilité propres à l'appareil qui aideront les personnes ayant des difficultés de lecture et des déficiences visuelles :<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Zoom avant et arrière pour voir les détails du compte sur les appareils Android et Apple</li><li>▪ Sur les appareils Apple : conversion du texte vers</li></ul></li></ul></li></ul>
--	--

	<p>la parole et inversion de couleurs pour les malvoyants, aide de Siri pour ouvrir l'application et possibilité de secouer l'appareil pour annuler la dernière touche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sur les appareils Android : caractères plus gros et logiciel de lecture d'écran</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous continuerons de rehausser les fonctions d'accessibilité pour les appareils Android et Apple dans le cadre des prochaines améliorations de l'application mobile.</li> <li>• Nous avons augmenté la taille des caractères de nos cartes de crédit, lesquelles seront offertes à compter de 2021.</li> </ul> <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 message texte, 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 de contact client par téléphone ou utiliser l'une de nos autres options de libre-service. Cette information est publiée sur la nouvelle page d'accessibilité, qui se trouve à l'adresse <a href="https://rogersbank.com/fr/accessibility">https://rogersbank.com/fr/accessibility</a></p>
<p><b>Principe n° 3 : Les banques offriront une formation appropriée à leurs employés et représentants qui servent les aînés.</b></p>	<p>La formation continue des membres, nouveaux et actuels, de l'équipe est planifiée de façon récurrente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à jour des documents de formation sur les ventes afin d'aider les membres de l'équipe de première ligne à communiquer efficacement et à reconnaître les situations où les aînés ont besoin d'aide additionnelle.</li> <li>• Début de la formation de notre équipe de première ligne au Tr2 de 2021. Certains des éléments compris dans le matériel de formation visent les objectifs suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Miser sur notre formation actuelle concernant les signaux d'alarme et d'autres problèmes touchant les aînés, comme les arnaques</li> </ul> </li> </ul>

	<p>romantiques et l'exploitation financière</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Informer les aînés au sujet du suivi de la limite de crédit et des alertes relatives aux relevés des consommateurs avec l'aide de l'agence</li><li>○ Reconnaître les situations où une personne âgée a besoin de soutien additionnel pour comprendre l'information</li><li>○ Encourager les conseillers du Service à la clientèle à informer les aînés au sujet de nos options libre-service, comme l'appli de la Banque Rogers et les services bancaires en ligne, afin qu'ils puissent consulter leurs relevés et leurs transactions récentes, verrouiller et déverrouiller leur compte, s'inscrire aux paiements par débit préautorisé, etc.</li><li>○ Informer les aînés au sujet des fonctions de la nouvelle page sur l'accessibilité qui devraient être utilisées à titre de référence et des endroits où ils peuvent trouver plus d'information sur notre processus de procuration et d'autres façons de communiquer avec nous</li><li>○ Montrer aux employés où trouver de l'information sur les engagements volontaires et le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés</li><li>○ Enseigner aux employés à informer les aînés au sujet des fonctions permettant de les</li></ul>
--	--

	<p style="text-align: center;">protéger contre l'exploitation financière</p> <p>La formation annuelle sur la lutte contre le blanchiment d'argent sera mise à jour afin d'inclure de l'information sur l'exploitation et les signaux d'alarme liés aux aînés. De plus, cette formation attirera l'attention sur les besoins des aînés et les problèmes qui peuvent toucher ceux-ci plus que les membres d'autres groupes d'âge.</p>
<p><b>Principe n° 4 : Les banques mettront des ressources appropriées à la disposition des employés et des représentants qui interagissent avec les clients pour les aider à comprendre les questions liées aux besoins bancaires des aînés.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les employés pourront consulter les documents de formation sur les sites intranet.</li> <li>• La nouvelle page d'accessibilité sera une source d'information additionnelle à la disposition des employés et des clients.</li> <li>• Des membres de l'équipe ont été désignés pour offrir du soutien et de l'information sur le Code des aînés.</li> </ul>
<p><b>Principe n° 5 : Les banques s'efforceront d'atténuer les préjudices financiers potentiels pour les aînés.</b></p>	<p>Les étapes suivantes décrivent les éléments qui aideront à atténuer les risques de préjudice financier tout en respectant la vie privée, la sécurité et l'autonomie des clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Banque Rogers continuera de surveiller les titulaires de carte, y compris les aînés, 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'un titulaire 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.</li> <li>• Les aînés et les aidants naturels peuvent consulter la nouvelle page sur l'accessibilité. Ils peuvent y cliquer sur les liens ci-dessous, au besoin, pour obtenir plus d'information sur les points suivants :</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Code de conduite volontaire pour la prestation de services bancaires aux aînés</li> <li>○ 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 »</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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 rehaussées et d'autres facteurs sont associés aux comptes d'aînés afin de déterminer la cote de risque finale.</li> </ul>
<p><b>Principe n° 7 : Les banques dévoileront publiquement les mesures qu'elles ont prises pour appuyer les principes énoncés dans le Code.</b></p>	<p>Chaque année, la Banque Rogers publiera le rapport à l'adresse <a href="http://banquerogers.com">banquerogers.com</a>. Ce rapport sera envoyé à l'ACFC. Afin d'appuyer les principes énoncés dans le Code, la Banque Rogers a pris les mesures suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mise sur pied d'une équipe afin d'appuyer le Code des aînés</li> <li>2. Modification des processus et des procédures afin d'appuyer le Code des aînés</li> <li>3. Préparation de matériel de formation afin d'enseigner aux employés le Code des aînés</li> <li>4. Intégration du code dans le cadre de gestion de la conformité réglementaire de la Banque Rogers.</li> <li>5. Création d'un répertoire sur le site web et d'une section sur l'intranet de la Banque Rogers afin que les employés puissent consulter des renseignements sur la façon de soutenir nos clients âgés</li> </ol>