

Engagement de la Banque UBS (Canada) à respecter le Code des aînés (Mis à jour en 2023)

Contexte

Les aînés du Canada constituent un groupe diversifié de personnes qui recherchent des conseils et des services de placement et qui représentent une clientèle grandissante du marché financier. La Banque UBS (Canada)¹ (ci-après « UBS », « nous », « notre », « nos » et d'autres termes semblables) s'engage à servir les personnes âgées pendant leur retraite et, lorsqu'une recommandation de placement leur est faite, d'évaluer soigneusement tous les aspects du placement, y compris sa convenance, à la lumière des intérêts et de l'admissibilité du client.

Le 25 juillet 2019, l'Association des banquiers canadiens (ABC) a adopté de manière volontaire son *Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés* (le [Code des aînés](#)). Nous avons depuis revu et amélioré nos pratiques existantes relativement aux services bancaires privés et de gestion du patrimoine que nous offrons aux aînés, qui représentent la plus grande part de nos activités au Canada.

UBS a désigné un membre de son équipe de direction pour promouvoir les intérêts des aînés. Ce membre est désigné par le titre « Champion des aînés », et son rôle au sein d'UBS est de mener la mise en œuvre des politiques et procédures internes adoptées pour travailler auprès des clients âgés et vulnérables,

Politiques, procédures et processus

Dans le cadre de notre engagement à mettre en œuvre le Code des aînés, nous avons amélioré nos politiques, nos procédures et nos processus internes qui régissent nos interactions avec nos clients âgés et vulnérables. Ces documents présentent des directives aux employés et une formation aux nouveaux employés afin que tous nos conseillers soient bien au fait des mesures que nous avons prises pour intégrer le Code des aînés à l'ensemble de nos pratiques courantes. Depuis l'adoption du Code des aînés, nous avons mis en œuvre et continuons d'améliorer les éléments suivants :

- Une mise à jour de nos procédures et de nos manuels internes pour les rendre plus complets et plus pertinents en ce qui concerne nos relations d'affaires avec les aînés;
- Une formation aux employés sur les questions qui touchent nos clients aînés;
- L'amélioration de l'expérience client au moyen d'une communication personnalisée de la part de nos conseillers;
- Des initiatives de prévention de la fraude et de l'exploitation financière;

¹ La Banque UBS (Canada) est une banque canadienne en vertu de l'annexe II et une filiale en propriété exclusive d'UBS AG. Gestion des

placements UBS Canada Inc., une filiale en propriété exclusive de la Banque UBS (Canada), est un gestionnaire de portefeuille enregistré auprès des autorités en valeurs mobilières et un courtier sur le marché dispensé dans toutes les provinces du Canada, à l'exception de l'Île-du-Prince-Édouard.

- Des vérifications fréquentes auprès des clients âgés pour répondre à leurs besoins en matière de services bancaires;
- L'obtention de renseignements sur le proche aidant pour pouvoir intervenir en cas de préoccupations relativement à l'exploitation financière ou à une perte de facultés mentales;
- Des canaux de communication élargis pour recueillir les préoccupations soulevées par les aînés et les clients vulnérables et transmettre ces préoccupations sans délai au Champion des aînés pour obtenir une résolution rapide.

Une communication efficace avec les aînés

Chacun devrait avoir un accès égal aux renseignements importants. Chez UBS, les clients aînés bénéficient d'une attention personnalisée de la part de leur propre professionnel en services bancaires privés. Nos communications avec les aînés se font dans une optique de personnalisation et d'accessibilité. Nos conseillers développent des relations personnelles avec leurs clients et communiquent avec eux au moyen de courriels accessibles, d'appels téléphoniques directs et de rencontres en personne ou par vidéo, selon les préférences et les besoins du client. Une communication par courriels accessibles garantit que ceux-ci sont lisibles par le plus grand nombre de clients possible, y compris les clients âgés souffrant d'un handicap et qui utilisent des technologies d'assistance. Nous confirmons que tous nos employés qui sont en contact avec les clients connaissent les formats de courriel et les canaux de communication accessibles destinés aux personnes âgées et assurent une communication efficace avec les aînés conforme aux préférences de ces derniers.

Formation des employés

En plus des politiques internes et des manuels que nous avons préparés, tous nos employés qui sont en contact avec les clients et leurs superviseurs sont tenus de suivre une formation sur la prestation de services aux clients âgés et vulnérables. Tous les nouveaux employés doivent suivre cette formation lorsqu'ils se joignent à UBS, puis suivre une formation d'appoint chaque année par la suite.

Cette formation met l'accent sur les façons de reconnaître les signes de déclin cognitif et d'exploitation financière, sur la préparation des clients à ces possibilités, et sur la façon de

gérer les inquiétudes grandissantes à cet égard.

La vulnérabilité peut se manifester de plusieurs façons. Les signaux d'alarme de perte de capacité ou de vulnérabilité comprennent un problème de santé connu qui altère les fonctions cognitives, un client dont le comportement est trouble ou erratique, des changements soudains dans le style d'investissement ou des décaissements inhabituels ou inexplicables.

Ressources

Pour nous assurer que l'esprit du Code des aînés est respecté lors de nos interactions quotidiennes avec les clients plus âgés, nos employés ont accès à de la formation, à des procédures écrites et au soutien du Champion des aînés. Lorsque des questions liées aux aînés sont soulevées, les employés sont encouragés à communiquer directement avec le Champion des aînés pour obtenir de l'aide et des conseils. Pour que le Champion des aînés puisse offrir des conseils justes et pour qu'il nous soit possible de faire l'examen des interactions de nos conseillers clients avec les aînés, les conseillers doivent documenter leurs conversations avec leurs clients.

Contrôles et prévention de la fraude

Nous offrons des services de gestion du patrimoine personnalisés et des services bancaires limités aux clients fortunés et très fortunés. En raison de la nature de nos activités, nous n'offrons pas de produits bancaires classiques comme des cartes de crédit, des prêts hypothécaires, etc. Nous avons mis en place les contrôles suivants pour aider nos clients à parcourir nos offres de services uniques et atténuer les pertes financières potentielles que nos clients pourraient subir, en particulier les clients âgés et vulnérables :

Prévention

- Des processus robustes de connaissance du client et de diligence raisonnable;
- Un guide des signaux d'alarme destiné aux employés qui met l'accent sur la lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude, les facteurs de vulnérabilité des personnes âgées, les signes d'exploitation financière et l'utilisation abusive des droits de mandataire, et qui présente des renseignements au sujet d'autres types d'escroqueries qui visent les aînés;
- La protection des renseignements personnels de nos clients et le signalement de toute violation de confidentialité;
- Des politiques, des procédures et des processus qui forment un cadre pour

nos employés.

Surveillance continue

- La détection de communications provenant de sources ou de tiers inconnus;
- L'analyse de la convenance des activités liées au client selon son niveau de tolérance au risque et sa capacité à prendre des risques;
- La surveillance continue des activités et des transactions aux comptes des clients;
- Le Champion des aînés est et continuera d'être le point de contact des conseillers pour discuter des questions liées aux clients âgés et vulnérables, aux droits de mandataire et aux comptes conjoints;
- Dans l'optique de notre approche centrée sur le client, les conseillers adaptent leurs approches de communication pour effectuer des vérifications fréquentes auprès des clients aînés.

Comprendre les escroqueries visant les aînés

Nous nous efforçons d'atténuer les risques financiers qui ciblent les aînés et exploitent l'amour et la confiance qu'ils vouent à leurs proches. Prenez connaissance des types courants d'escroqueries visant les aînés pour reconnaître l'escroquerie financière et la prévenir et savoir quoi faire pour vous prémunir contre la fraude.

Escroqueries courantes visant les aînés

- Dans une « escroquerie visant un grand-parent », un escroc appelle l'aîné au nom d'un petit-enfant ou d'un autre membre de sa famille et lui fait croire que ce dernier se trouve dans une « situation urgente » qui nécessite un virement d'argent immédiat.
- L'exploitation financière des aînés est perpétrée par une personne que l'aîné connaît. Il peut s'agir d'un membre de sa famille, d'un ami, d'un mandataire ou d'un aidant.

Conseils pour éviter de tomber dans le piège des escrocs

- Ne laissez pas l'interlocuteur vous faire prendre une décision précipitée;
- Ne donnez aucun renseignement personnel à un étranger;
- Si l'appel concerne un membre de votre famille, vérifiez auprès de la personne concernée en l'appelant à son numéro de téléphone usuel;
- En cas d'incertitude, ne fournissez aucun renseignement bancaire et ne virez aucuns fonds.
- Nommez une personne-ressource de confiance. Il s'agit d'une personne que vous



désignez et, conformément à un consentement écrit de votre part, avec qui les conseillers peuvent communiquer s'ils croient que vous êtes victime d'exploitation financière.

Fermetures de bureaux

Dans le cas peu probable où nos bureaux fermeraient ou déménageraient, nous assurerons une transition en douceur pour tous nos clients, en particulier nos clients âgés, au moyen de communications personnalisées comprenant notamment des courriels accessibles, des appels téléphoniques personnels, de l'affichage en succursale et des publipostages.

Rapports

UBS divulguera au grand public, au moins une fois par année, les mesures prises pour appliquer les principes énoncés dans le Code des aînés et fournira une copie du rapport à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). UBS publiera également ce rapport sur son site Internet dans les 135 jours suivant la fin de son exercice financier.