

Banque Santander Consumer:

RAPPORT ANNUEL SUR LE CODE DE CONDUITE POUR LA PRESTATION
DE SERVICES BANCAIRES AUX AÎNÉS

Rapport sur le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés

Santander Banque Consumer (« Santander ») s'engage à protéger ses clients aînés contre la maltraitance. Nous visons à protéger les clients aînés et à favoriser la prestation uniforme des services bancaires, conformément aux sept principes du Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés.

Année de référence:	2025
Fin de l'exercice financier:	31 Décembre, 2025
Date de publication:	20 Mars, 2026
Champion des aînés:	Directeur Général
Site web:	https://www.santanderconsumer.ca/fr/clients/protection-du-consommateur.html

Principe 1: Établir des politiques, des procédures et des processus pour appuyer le Code

Notre approche et nos actions

- La Politique relative aux aînés est approuvée par le conseil d'administration de Santander et est mise à jour tous les deux ans. La mise à jour et l'approbation de la politique sont gérées officiellement dans le cadre du calendrier de gestion des politiques de la banque. Cela garantit que la politique est réévaluée en temps opportun et qu'elle reste en adéquation sur l'évolution des exigences réglementaires et attentes opérationnelles.
- Santander a mis en place des procédures documentées et des contrôles opérationnels visant à repérer et à signaler les indicateurs de maltraitance potentielle envers les aînés, y compris des critères définis de « signaux d'alerte », afin de réduire la probabilité et les conséquences de préjudices pour les aînés.

Principe 2: Communiquer efficacement avec les aînés

Notre approche et nos actions

- **Communications claires et accessibles avec les clients :** Santander a mis en œuvre des normes de langage clair et des pratiques de communication accessibles, notamment la rédaction en langage clair, une mise en forme axée sur la lisibilité et la disponibilité de canaux de communication alternatifs, afin de favoriser des communications uniformes et faciles à comprendre pour tous les clients, y compris les aînés.

- **Mise à jour régulière des documents et amélioration continue** : Santander a récemment mené une mise à jour ciblée de documents clés destinés aux consommateurs afin de renforcer davantage la clarté, la convivialité et l'accessibilité. Des modèles normalisés et des principes de communication ont été appliqués afin d'améliorer la compréhension des clients tout au long du cycle de vie du client.
- **Contrôles d'assurance de la qualité et de pertinence** : Santander effectue des activités continues d'assurance de la qualité et de surveillance afin de s'assurer que les communications destinées aux clients demeurent claires, exactes et appropriées, y compris des examens périodiques ainsi que l'escalade et la correction lorsque des possibilités d'amélioration sont relevées.

Principe 3: Offrir une formation appropriée aux employés et aux représentants qui servent les aînés.

Notre approche et nos actions

- Santander offre une formation obligatoire à l'embauche ainsi qu'une formation annuelle à tous les employés sur le service aux aînés et aux autres consommateurs vulnérables.
- Une formation adaptée aux fonctions est dispensée aux employés en contact direct avec la clientèle et est régulièrement mise à jour et en phase avec les nouveaux risques, les changements opérationnels et les exigences réglementaires.
- Santander a mené une campagne de sensibilisation auprès de ses représentants du réseau automobile indirect afin de renforcer les comportements attendus, les procédures d'escalade et les ressources de soutien disponibles lors des interactions avec des clients vulnérables.

Principe 4: Mettre des ressources appropriées à la disposition des employés et des représentants en contact avec la clientèle.

Notre approche et nos actions

- Santander maintient un répertoire centralisé, accessible à l'échelle de l'entreprise, qui permet à tout le personnel d'avoir un accès uniforme à la Politique relative aux aînés. De plus, des répertoires propres à certaines fonctions sont accessibles aux équipes concernées et contiennent des procédures détaillées et des lignes directrices adaptées à leurs responsabilités particulières.
- Santander a également mis en place une page web sur la protection des consommateurs (<https://www.santanderconsumer.ca/fr/clients/protection-du-consommateur.html>) afin de regrouper et de faciliter l'accès aux ressources clés et les liens utiles pour les employés, les représentants et les clients.

Principe 5: Atténuer les préjudices financiers potentiels pour les aînés

Notre approche et nos actions

- Santander a mis en place des contrôles de détection des signaux d'alerte afin d'aider à repérer et à traiter les indicateurs potentiels de vulnérabilité ou de maltraitance. Ces mesures comprennent des mécanismes visant à atténuer les préjudices potentiels tout en respectant les exigences en matière de protection de la vie privée et de sécurité, et en préservant l'autonomie du client.
- Le processus de traitement des plaintes de Santander comprend des identifiants permettant d'aider les représentants à reconnaître lorsqu'ils interagissent avec un client aîné. Cela favorise un traitement approprié des plaintes et leur escalade le cas échéant.

Principe 6: Tenir compte des caractéristiques démographiques du marché et des besoins des aînés lors de la fermeture de succursales

Déclaration d'applicabilité

- Sans objet: Santander n'exploite pas de succursales

Principe 7: Divulguer publiquement les mesures qu'elles ont prises pour appuyer les principes énoncés dans le Code

Notre approche et nos actions

- Publier, au moins une fois par année, un rapport portant sur les mesures prises pour appuyer chaque principe du Code ainsi que sur toute autre amélioration apportée.