

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

Année de déclaration: 2024

Date d'affichage: Mai 2025

Le Code de conduite pour la prestation des services bancaires aux aînés (le « Code applicable aux personnes âgées ») a été mis en place afin d'orienter les institutions financières dans l'offre de meilleurs services et protections bancaires aux personnes âgées au Canada.

Dans le cadre des obligations du Code, les institutions financières de compétence fédérale (IFF) sont tenues de publier un rapport annuel décrivant les mesures prises pour mettre en œuvre les principes du Code et améliorer les services aux aînés. Ce rapport doit également être soumis à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

À propos de notre statut réglementaire

Banque Santander Consumer (« Santander ») a reçu de la part du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) l'autorisation formelle de commencer ses activités en tant que banque le 5 mars 2025, ce qui signifie que Banque Santander Consumer n'était pas opérationnel pour l'année de déclaration 2024.

À l'avenir

Santander s'engage à traiter tous ses clients de manière simple, personnelle et équitable tout au long de leur cycle de vie. En tant qu'institution nouvellement réglementée, Santander améliorera les processus et la formation pour s'assurer que des mesures appropriées sont prises et que des ressources sont disponibles pour aider les aînés et atténuer les préjudices potentiels.