

CODE POUR LES AÎNÉS DE L'ABC

Rapport annuel de la Banque HomeEquity

2024



Donner aux Canadiens de 55 ans et plus les moyens de vivre leur retraite comme ils le souhaitent

Message de notre présidente et cheffe de la direction



À la Banque HomeEquity, nous sommes là pour aider les personnes au Canada à relever les défis du vieillissement chez elles.

Nommée présidente et cheffe de la direction cette année, j'ai veillé à ce que notre entreprise soit dans de bonnes dispositions pour répondre aux besoins des personnes vieillissantes au Canada, mue par la ferme conviction que chaque personne mérite de vieillir dans l'indépendance, la dignité et l'autonomie.





La retraite change pour les personnes au Canada. Nous vivons plus longtemps et de manière plus indépendante et plus active. En même temps, les personnes âgées de 55 ans et plus au Canada font aujourd’hui face à des défis nouveaux et accrus, qu’il s’agisse de la dette que nous traînons en vieillissant ou de la baisse des revenus de pension par rapport au coût de la vie. Pourtant, ces personnes montrent aussi un nouveau visage de ce que signifie être âgés de 55 ans et plus en vieillissant de façon autonome, en poursuivant leurs passions et en créant un héritage vivant pour soutenir leurs familles et leurs collectivités.

À la Banque HomeEquity, nous sommes là pour aider les personnes au Canada à s’adapter à ce nouvel environnement. Nommée présidente et cheffe de la direction cette année, j’ai veillé à ce que notre entreprise soit dans de bonnes dispositions pour répondre aux besoins des personnes vieillissantes au Canada, mue par la ferme conviction que chaque personne mérite de vieillir dans l’indépendance, la dignité et l’autonomie.

En tant que seule banque canadienne sous réglementation fédérale à se consacrer exclusivement aux personnes âgées de 55 ans et plus au Canada, nous sommes fiers de notre engagement à offrir une expérience client personnalisée et de notre service à la clientèle de premier plan. Cette année, nous avons commandé une étude de recensement des propriétaires occupants au Canada âgés de 45 ans et plus. Bien que nos clients soient

vraiment au cœur de toutes les décisions que nous prenons, nous voulions mieux comprendre comment ils se portent, ce qu’ils ressentent, ainsi que leurs craintes et leurs aspirations. Nous avons appris que, même si les aînés canadiens estiment que l’avenir est incertain, ils demeurent dévoués à leur collectivité, à leur famille et à leurs objectifs. Nous comprenons également que, quelle que soit la façon dont les personnes au Canada envisagent leur avenir, la stabilité financière y joue un rôle clé. Nous sommes déterminés à aider le plus grand nombre possible à y parvenir.

Je suis fière du travail que nous accomplissons et du soutien que nous apportons à cette communauté. Je suis d’autant plus inspirée par notre objectif de donner aux personnes de 55 ans et plus au Canada les moyens financiers de vivre de façon indépendante et digne.

Pour l’année prochaine, nous prévoyons d’aider plus de personnes vieillissantes au Canada que nous ne l’avons fait jusqu’ici. Nous demeurons résolus à respecter les principes du Code pour les aînés et à aider les gens à découvrir la liberté de faire ce qu’ils aiment aussi longtemps qu’ils le peuvent, et surtout dans la maison qu’ils aiment.

Katherine Dudtschak
Présidente et cheffe de la direction

Aperçu du **rapport annuel**

La Banque HomeEquity est fière d'être la seule banque au Canada à se consacrer exclusivement aux propriétaires canadiens de 55 ans et plus, à qui nous proposons des options simples, sûres et sécuritaires leur permettant de prendre leur retraite dans la maison qu'ils aiment. Au centre de cet engagement se trouvent la protection de nos clients contre les risques et la satisfaction permanente de leurs besoins actuels et futurs.

Cet engagement nous tient particulièrement à cœur, raison pour laquelle nous avons l'honneur de publier notre cinquième édition du Rapport sur le Code pour les aînés. Dans ce document, vous découvrirez les initiatives que nous avons entreprises en 2024 pour améliorer la qualité de vie des personnes au Canada à mesure qu'elles vieillissent.

Il s'agit notamment de la fourniture de nouvelles formations et ressources à tous les membres de l'équipe afin qu'ils soient outillés et capables de protéger nos clients, la mise en place d'un programme amélioré de prévention de la fraude qui accroît la sensibilisation aux risques financiers chez les personnes de 55 ans et plus au Canada et l'élaboration d'un processus amélioré d'octroi de procuration plus sûr et transparent.

Alors que la Banque poursuit sa croissance et sert de plus en plus de personnes âgées, il est essentiel que nous redoublions de vigilance en matière d'identification et d'atténuation des risques. En 2025, nous prévoyons de consolider cet engagement et de définir de nouvelles normes d'excellence afin de continuer à garantir la tranquillité d'esprit de nos clients.



Shyam Nagarajan

vice-président principal
et chef de la gestion des risques

Voici les sections du présent rapport annuel :

- Le Code pour les aînés **en bref**



- **Les sept principes** du Code pour les aînés



- Un mot de notre **championne des aînés**



- **La concrétisation du Code pour les aînés** à la Banque HomeEquity



- Autres initiatives entreprises dans le but de respecter, de concrétiser et de défendre **l'esprit du Code pour les aînés**



Le Code pour les aînés en bref

En juillet 2019, l'Association des banquiers canadiens (ABC) a publié son Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés, aussi appelé le Code des aînés. À titre de banque sous réglementation fédérale membre de l'Association, la Banque HomeEquity est rapidement devenue une fervente défenseuse du Code pour les aînés et de ses principes fondamentaux. La Banque a adopté le Code afin de démontrer son engagement envers ses clients et de promouvoir publiquement les pratiques exemplaires qui sous-tendent son cœur de métier.

Le Code pour les aînés a établi sept principes destinés aux banques afin de les guider dans leur offre de produits et services bancaires aux aînés canadiens, les personnes de plus de 60 ans, y compris dans la mise en œuvre de normes d'accessibilité pertinentes. Conformément au Code, chaque institution membre de l'ABC doit nommer un membre de la direction pour défendre les intérêts des aînés. À la Banque HomeEquity, c'est Yvonne Ziomecki-Fisher, notre Directrice des clients, de la gestion de la marque et des conseils, qui endosse ce rôle de championne des aînés depuis près de 6 ans.

Tout au long de 2024, Yvonne a mené des discussions avec les aînés canadiens et sur leurs besoins et leurs aspirations. Elle a également dirigé les efforts de la Banque visant à souligner l'importance croissante des liens communautaires, à redéfinir et à redécouvrir le sens de l'existence et à établir un plan financier solide pour la retraite. Sous la direction d'Yvonne, la Banque a continué de remettre en question et de déboulonner les préjugés désuets sur le vieillissement et a acquis des connaissances approfondies sur ce qui compte le plus pour les aînés canadiens et sur la façon dont nous pouvons mieux répondre à leurs besoins.

En tant que banque, nous sommes convaincus que la stabilité financière, la sécurité et l'indépendance sont les fondements sur lesquels les aînés canadiens doivent s'appuyer pour vivre leur vie comme ils l'entendent à mesure qu'ils vieillissent; nous sommes fiers de concevoir et de promouvoir des solutions pour les accompagner. Le présent rapport nous donne l'occasion de vous faire part de certaines des initiatives que nous prenons chaque année pour respecter et même dépasser les sept principes du Code.

Les sept principes du Code pour les aînés

La Banque HomeEquity est résolue à respecter les 7 principes du Code :

- 01** Établir et mettre en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés à l'appui du Code.
- 02** Communiquer efficacement avec les aînés.
- 03** Offrir la bonne formation à nos employés et représentants qui interagissent avec les aînés.
- 04** Mettre à la disposition de nos employés et représentants qui interagissent avec les clients les ressources nécessaires afin de les aider à mieux comprendre les besoins bancaires de cette clientèle.
- 05** S'efforcer d'atténuer les torts financiers que pourraient subir les aînés.
- 06** Tenir compte des données démographiques du marché et des besoins des Canadiens plus âgés lors de fermetures de succursales.
- 07** Communiquer publiquement les mesures prises pour appuyer les principes du Code.

Un mot de notre **championne des aînés**

” *En 2024, nous avons continué d'améliorer nos produits afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle, en aidant un nombre croissant de personnes âgées de 55 ans et plus au Canada à accéder à la sécurité financière.*

La championne des aînés joue un rôle important en veillant à ce que des organisations comme la nôtre répondent de la meilleure façon possible aux besoins des 55 ans et plus. J'ai eu l'honneur d'interagir avec les aînés canadiens à titre de championne des aînés pendant la moitié de mes douze années à la Banque HomeEquity. Au cours de cette période, nous avons eu le privilège de mener notre industrie dans sa transformation et sa croissance, tout en établissant des liens solides avec les personnes que nous servons. En 2024, pour renforcer ce lien, nous avons lancé l'une de nos initiatives les plus ambitieuses à ce jour : comprendre ce qui apporte vraiment du bonheur à nos clients.

Pour ce faire, nous avons entrepris une vaste étude sur les propriétaires canadiens de 45 ans et plus ayant une valeur nette de leur maison, qui portait sur les expériences financières et sociales. Notre analyse a révélé trois facteurs clés qui conditionnent l'épanouissement des aînés canadiens, à savoir le contrôle financier, des relations solides et le fait de se sentir utile. Ces trois principes importants constituent les trois angles du « triangle du bonheur ». Cette étude nous a permis de comprendre les désirs, les besoins et les aspirations des aînés canadiens dans l'optique de mieux les servir.

De plus, en 2024, nous avons aussi continué de corriger les idées reçues concernant la retraite et d'encourager les personnes au Canada à explorer toutes les possibilités qui s'offrent à elles. Des voix autorisées comme Peter Mansbridge, notre consultant en communications stratégiques, ont encouragé les Canadiens et Canadiennes à « poser des questions » et à vieillir selon leurs propres termes, tandis que Pattie Lovett-Reid, notre chroniqueuse en chef des finances, a préconisé que chaque personne de 55 ans et plus participe activement à son bien-être financier. Tous nos engagements nous ont permis d'instaurer un climat de confiance et de partager des informations sur les nombreuses possibilités qui s'offrent de plus en plus aux aînés canadiens en quête de bonheur, d'épanouissement et de sécurité.

En 2025, j'entends approfondir la relation avec nos clients et nos partenaires de distribution, étendre nos initiatives en matière de formation et adapter davantage nos services pour répondre aux besoins changeants des aînés canadiens. Par-dessus tout, nous continuerons d'œuvrer à l'autonomisation de toutes les personnes de 55 ans et plus au Canada en les aidant à vivre de façon autonome et digne.

Notre championne des aînés Yvonne Ziomecki-Fisher

Directrice des clients, de la gestion
de la marque et des conseils



La concrétisation du Code pour les aînés à la Banque HomeEquity

01

Établir et mettre en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés à l'appui du Code

La Banque HomeEquity a toujours proposé des produits et des services conçus spécialement pour aider ces personnes à se sentir en sécurité et autonomes. Nous procédons régulièrement à un examen et une mise à jour de nos politiques et de notre approche en matière de communications afin de mieux répondre à leurs besoins et de veiller à ce que chaque client se sente reconnu, valorisé et compris.

Nos mesures comprennent :

- L'intégration des principes du Code pour les aînés dans le cadre de gestion de la conformité réglementaire de la Banque;
- La création de **politiques robustes en matière de fraude** afin de gérer et d'atténuer les risques;
- Le remaniement du processus de gestion des plaintes et du centre de ressources pour les plaintes afin de garantir une résolution objective et équitable des cas;
- La création d'un **processus de gestion des incidents** permettant de signaler, d'enquêter et de régler les plaintes;
- La mise en œuvre d'une formation annuelle obligatoire pour tous les employés interagissant avec le client sur les ventes, le règlement dès le premier appel, la gestion des plaintes et le programme Héros CHIP;
- La réponse aux commentaires des clients sur les plateformes de tiers afin d'assurer la transparence, l'imputabilité et l'amélioration continue de l'expérience client.

Nouveau en 2024

De plus en plus de personnes au Canada repensent leur retraite en fonction de facteurs comme la situation financière, les passions ou la durée prévue de leur retraite. En reconnaissant la vision et l'ambition uniques de chaque client, nous continuons d'améliorer et de personnaliser nos services.

En 2024, nous avons simplifié notre processus d'ajout de procuration en réponse aux commentaires des clients, tout en maintenant les normes les plus élevées en matière de gestion des risques.

La concrétisation du Code pour les aînés à la Banque HomeEquity

02

Communiquer efficacement avec les aînés

La confiance est le fondement de chacune de nos relations avec notre clientèle. Nos clients comptent sur les membres de notre équipe pour communiquer avec eux de façon claire et précise, et nous formons nos employés spécialement à cet effet. Nous prenons le temps de répondre aux questions de nos clients et de veiller à leur satisfaction, tout en renforçant nos mesures d'accessibilité en fonction de leurs commentaires. Ces initiatives comprennent notamment :

- Notre programme « Voix du client » permet de recueillir les commentaires et de **traiter les questions relatives à l'expérience des clients** avec célérité.
- **Nous donnons à notre équipe une formation poussée** pour communiquer avec les clients en personne et par téléphone, et nous ne tenons pas compte du temps d'appel dans l'évaluation du rendement du service à la clientèle.
- Notre norme en matière d'examen et d'approbation des documents destinés aux consommateurs veille à ce que toutes les communications de la Banque soient axées sur le client : **claires, simples et honnêtes**. Notre politique en matière de pratiques de vente, qui comprend un langage clair dans nos communications, permet à la Banque de s'assurer que ses communications sont axées sur le client tout en favorisant la compréhension des produits et services de la Banque.
- Les communications écrites, comme les formulaires de demande et les relevés annuels, sont disponibles en **gros caractères** ou en **braille** si un client les demande.
- Notre site Web est conforme aux **Règles pour l'accessibilité des contenus Web** (WCAG) 2.0 de niveau AA et nos employés sont formés pour aider les clients à naviguer sur le site lorsqu'ils ont besoin d'assistance.
- Depuis janvier 2022, les clients reçoivent de nouveaux **relevés annuels remaniés et plus faciles à lire**, car la Banque tient à s'assurer qu'ils comprennent bien la situation de leur prêt hypothécaire inversé.



La concrétisation du Code pour les aînés à la Banque HomeEquity

03

Offrir la bonne formation à nos employés et représentants qui interagissent avec les aînés

Les nouveaux membres de l'équipe doivent suivre une formation initiale, puis, consécutivement, une formation annuelle de rafraîchissement. La formation porte sur les politiques de prévention de la fraude, la politique de protection des renseignements personnels des clients ainsi que les procédures de traitement des plaintes et le Code pour les aînés. Une solide compréhension du Code pour les aînés et de ses principes sous-jacents crée chez les membres de notre équipe un sentiment d'utilité, leur permettant d'avoir une appréciation complète de l'incidence de leur travail de tous les jours.

Les nouveaux employés doivent, de plus, recevoir une formation obligatoire sur le programme Héros CHIP dans les 60 jours suivant leur embauche, afin d'acquérir les compétences nécessaires pour servir efficacement nos clients. Cette formation touche notamment les sujets suivants :

- ✓ Bien comprendre les principes du Code des aînés;
- ✓ La marche à suivre en cas de procuration;
- ✓ Comment repérer les cas d'exploitation financière et les signes d'escroquerie;
- ✓ Quand et comment transmettre un dossier à l'échelon supérieur lorsqu'on suspecte un cas d'exploitation financière ou une escroquerie;
- ✓ Comment communiquer efficacement avec notre clientèle de 55 ans et plus.

En plus de la formation de base sur la conformité qui est obligatoires pour tous les employés, les employés qui interagissent directement avec les clients doivent également suivre formations annuelles :

- ✓ Traitement des plaintes
- ✓ Formation de pratiques de vente

Tous les modules de formation se terminent par une section « Évaluation des connaissances » visant à évaluer et à confirmer la compréhension des cours par les participants.

Nouveau en 2024

Nous avons mis à jour les formations offertes aux employés et ajouté de nouveaux cours afin de donner à notre équipe une compréhension claire et complète de notre travail. Nous avons également actualisé notre programme Héros CHIP et nos formations sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme; nous avons aussi ajouté deux autres formations :

Formation de pratiques de vente
Gestion des risques liés aux tiers

Nous avons exigé de tous les employés concernés qu'ils suivent nos nouvelles formations afin de renforcer la culture de responsabilisation de la Banque HomeEquity. Nous estimons que chaque membre de l'équipe doit comprendre ces pratiques exemplaires afin de maintenir un sens de responsabilisation à l'échelle de la Banque.

La concrétisation du Code pour les aînés à la Banque HomeEquity

04

Mettre à la disposition de nos employés et représentants qui interagissent avec les clients les ressources nécessaires afin de les aider à mieux comprendre les besoins bancaires de cette clientèle

En plus de la formation, nous fournissons aux employés en contact direct avec les clients des ressources complémentaires; ces ressources sont également accessibles sur notre site intranet destiné aux employés et incluent :

- ✓ Processus de la Banque HomeEquity concernant les procurations;
- ✓ Processus concernant l'avis juridique indépendant;
- ✓ Outils d'aide à l'utilisation d'un langage clair;
- ✓ Comment les employés peuvent accommoder les clients qui demandent d'accéder à des documents en braille ou en gros caractères;
- ✓ Modules de formation en ligne pour référence permanente;
- ✓ Centre de ressources pour les plaintes visant à soutenir nos activités de traitement des plaintes
- ✓ Le Code pour les aînés.



Nouveau en 2024

Nous avons institué des journées de formation dédiées aux employés qui interagissent directement avec les clients pour rafraîchir leurs connaissances, perfectionner leurs compétences et mettre l'accent sur le service à la clientèle. Ces formations ont permis aux employés de prendre de la distance avec la routine quotidienne, d'assimiler des renseignements clés et de bien comprendre l'incidence qu'ils peuvent avoir.

Cela comprenait une formation de six heures dispensée en deux jours aux équipes Relations clients, Service à la clientèle, Fidélisation et Centre d'appels, conçue pour améliorer leurs compétences en matière de service et l'expérience globale de nos clients.

La concrétisation du Code pour les aînés à la Banque HomeEquity

05

S'efforcer d'atténuer les torts financiers que pourraient subir les aînés

En tant que seule banque au Canada à se consacrer aux personnes de 55 ans et plus, la Banque HomeEquity joue un rôle actif dans la prévention des torts financiers que pourraient subir les aînés, qu'ils soient clients de la Banque ou pas.

Les escroqueries ciblant ce segment de la population sont en hausse, et nous continuons de prendre des mesures proactives tout au long de l'année pour protéger nos clients et le grand public. Nous avons adopté des mesures rigoureuses pour prévenir la fraude et atténuer les risques financiers, notamment en élaborant des ressources éducatives sur des sujets clés liés à la retraite et à la santé financière.

Les principales mesures sont les suivantes :

- **Les processus de diligence raisonnable** « Connais ton client » et « Connais ton partenaire » contribuent à atténuer les risques de tort financier, de fraude ou d'exploitation des aînés. Lorsqu'ils rencontrent de nouveaux clients et partenaires, les employés sont formés pour cerner les renseignements clés, tels que l'« utilisation prévue des fonds » (ou la raison pour laquelle ils sont intéressés par CHIP), les facteurs d'influence, le moment et l'urgence de la demande, la vérification des renseignements personnels et d'autres mesures destinées à prévenir la fraude et les abus.
- **Formation annuelle des employés axée sur les types d'exploitation financières des aînés**, y compris les politiques de lutte contre le blanchiment d'argent et les abus de procuration.

Nouveau en 2024

Campagne de lutte contre la fraude « anti-filou » :

Nous avons lancé une initiative qui reprend les principales conclusions d'une étude Ipsos pour battre en brèche les stéréotypes dépassés selon lesquels les personnes de 55 ans et plus au Canada sont plus susceptibles de se faire arnaquer. La campagne a également permis de sensibiliser les participants sur la façon de se protéger en ligne au moyen d'une page de renvoi du Centre de ressources sur la fraude et d'un jeu-questionnaire virtuel donnant des astuces pour repérer les dernières arnaques.

Discussion sur les prêts hypothécaires inversés avec Sybil Verch, présentateur de l'émission *The Wealthy Life* :

Les conseillers en patrimoine et en finances et les courtiers hypothécaires jouent un rôle important au moment de déterminer si le recours à un prêt hypothécaire inversé convient à une personne. Pour vulgariser l'accès à cette ressource, nous avons organisé un webinaire avec Sybil Verch, conseillère en patrimoine, sur le moyen de tirer parti de la valeur nette d'une propriété grâce à des prêts hypothécaires inversés et sur les circonstances appropriées à cet égard.

Gagner sa liberté : Croissance, épanouissement et santé financière à mesure que l'on vieillit —

Rapport de recherche : Nous avons entrepris une vaste étude sur les propriétaires canadiens âgés de 45 ans et plus, qui portait sur leurs expériences financières et sociales. L'étude a révélé que les personnes au Canada sont plus heureuses et plus optimistes lorsqu'elles ont une situation financière stable, se sentent utiles et ont des relations solides. Nous avons publié et fait connaître les résultats de la recherche dans un rapport qui est devenu le fondement de notre campagne baptisée « Triangle personnel du bonheur ».

La concrétisation du Code pour les aînés à la Banque HomeEquity

05

S'efforcer d'atténuer les torts financiers que pourraient subir les aînés

Atténuer les torts financiers grâce à la littératie et à l'autonomisation

Pattie Lovett-Reid s'est jointe à la Banque HomeEquity en mai 2022 à titre de première chroniqueuse en chef des finances de la Banque. Au cours de l'année dernière, Pattie a continué à partager son expertise sur les tendances concernant les Canadiens de 55 ans et plus, l'immobilier, la planification financière, l'établissement de budgets, le vieillissement chez soi, la planification des legs et plus encore.



Poser les bonnes questions et connaître l'état de vos finances constitue la première étape vers votre bien-être financier.

– Pattie Lovett-Reid,
chroniqueuse en chef des finances de la Banque HomeEquity

Pattie met à profit son expertise pour l'élaboration d'outils et de ressources innovants et faciles à utiliser comme aides éducatives proactives destinées à atténuer les torts financiers. Qu'il s'agisse de la planification financière, de l'établissement d'un budget permettant de vieillir chez soi et de la planification des besoins en matière de soins, Pattie encourage chaque personne âgée de 55 ans ou plus à prendre part activement à son bien-être financier.

Nouveauté de Pattie en 2024

La crise des soins : Pattie a animé une discussion avec la Banque et l'Association canadienne des individus retraités (CARP) au sujet de la « crise des soins » que vivent les personnes ayant des responsabilités de soins multigénérationnels. Le webinaire portait sur la préférence pour le vieillissement chez soi, les obstacles à cet objectif, le financement des soins de santé à domicile et les réalités du travail de soignant non rémunéré.

Améliorez votre bien-être financier grâce à Credit Canada : Pour clore le Mois de la littératie financière en 2024, la Banque HomeEquity a organisé un webinaire avec Pattie et l'expert en finances Bruce Saley pour guider les Canadiens grâce à un plan clair en cinq étapes conçu pour améliorer leur bien-être financier et renforcer leur confiance aujourd'hui et à la retraite.

Causeries avec la CARP : S'inspirant du Triangle personnel du bonheur, Pattie a animé une causerie avec la présidente et cheffe de la direction de la Banque, Katherine Dudtschak, le directeur du service de gériatrie du Sinai Health System, le Dr Samir Sinha, et le directeur des opérations de la CARP, Anthony Quinn, sur les secrets d'un vieillissement positif.



La concrétisation du Code pour les aînés à la Banque HomeEquity

06

Tenir compte des données démographiques du marché et des besoins des Canadiens plus âgés lors de fermetures de succursales

Ce principe ne s'applique pas à la Banque HomeEquity, car nous n'avons pas de succursales.

07

Communiquer publiquement les mesures prises pour appuyer les principes du Code

Conformément au **septième principe** du Code, nous avons documenté nos progrès par rapport à nos initiatives de 2024 et les avons publiés dans le présent rapport, ainsi que dans la section Code pour les aînés de notre site Web.



Autres initiatives entreprises dans le but de respecter, de concrétiser et de défendre l'esprit du Code pour les aînés

Nous sommes déterminés à changer la perception du public sur ce que signifie vieillir et à attirer l'attention sur les enjeux particuliers auxquels sont confrontés les personnes retraitées ou en voie de le devenir au Canada. En 2024, nous nous sommes concentrés sur les tendances et les thématiques qui, selon nous, préoccupaient nos clients. Nous avons mené des études pour mieux comprendre leurs besoins et nous avons abordé des questions qui pourraient avoir une incidence directe sur leur capacité à vieillir chez eux.

Nouveau en 2024

- **Zoomer Explained – Legacy avec Mike Drak**: le consultant en mode de vie à la retraite de la Banque HomeEquity, Mike Drak, s'est joint à Liz West de Zoomer pour une conversation sur l'évolution du sens du terme « héritage » et sur la façon de créer un « héritage vivant » en passant du temps de qualité avec sa famille, en se mettant au service de la communauté et plus encore.
- **Conception du mode de vie à la retraite avec Mike Drak** : la Banque HomeEquity a également organisé un webinaire gratuit avec Mike Drak pour aider les Canadiens à comprendre leur profil de retraite et les éléments clés de la conception du mode de vie qui contribuent à la conception d'un plan de retraite personnalisé et satisfaisant.
- **Célébrer les héros des soins à domicile lors de la Journée des préposés aux services de soutien personnel de 2024** : l'accès à des soins à domicile est un élément essentiel pour qui veut prendre sa retraite à la maison. C'est pourquoi, pour la troisième année, la Banque HomeEquity a salué le travail essentiel qu'accomplissent des milliers de préposés aux services de soutien à la personne (PSSP) et de préposés aux soins à domicile pour les personnes au Canada qui veulent vieillir chez elles. En 2024, nous avons élargi les critères de mises en candidature pour le prix des héros des soins à domicile afin d'y inclure les aidants non rémunérés, c'est-à-dire les membres de la famille et les proches qui fournissent un soutien essentiel chaque jour.
- **Triangle personnel du bonheur** : un programme de sensibilisation élargi qui promeut les éléments qui contribuent à une retraite épanouie, en mettant l'accent sur les liens communautaires, le sentiment d'utilité et la stabilité financière. Inspirés par le tout premier rapport de recherche de la Banque HomeEquity, nous avons raconté cette histoire en ligne sur notre site Web et nos réseaux sociaux, dans la presse et par le biais d'un webinaire en direct. Nous sommes allés à la rencontre des Canadiens dans leurs cadres préférés pour les sensibiliser aux facteurs clés du bonheur à la retraite tout en encourageant l'indépendance, la dignité et l'autonomisation des aînés canadiens.

Autres initiatives entreprises dans le but de respecter, de concrétiser et de défendre l'esprit du Code pour les aînés

En 2025, nous aiderons davantage de personnes de cette tranche d'âge à vieillir confortablement chez elles. Nous sommes attentifs aux tendances en matière de finances, d'immobilier, de santé et de mode de vie qui pourraient toucher nos clients ou modifier leurs besoins. Qu'il s'agisse du coût croissant des soins à domicile, du soutien multigénérationnel, de la protection contre les nouvelles tactiques de fraude ou de l'étude de l'évolution du concept de la « retraite », nous fournirons à nos clients les connaissances nécessaires pour poser les bonnes questions et prendre des décisions éclairées sur leur avenir.

Partenariats

La Banque HomeEquity s'associe à des organisations et à des experts pour jouer un rôle proactif dans la fourniture de services améliorés à ses clients. Il s'agit notamment de :

- ✓ La Légion royale canadienne
- ✓ l'Association canadienne des individus retraités (CARP)

Triangle d'or du bonheur



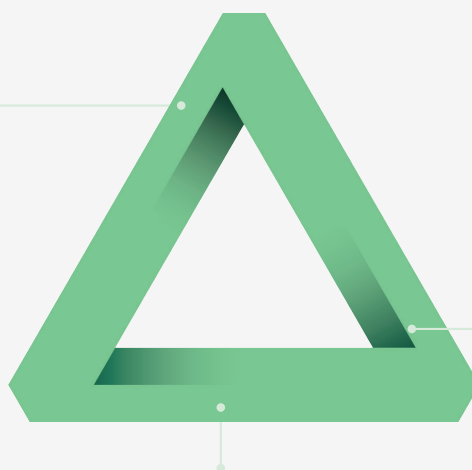
Niveau de vie (contrôle financier)

La gestion des finances et le maintien d'un mode de vie confortable sont essentiels pour réduire le stress et améliorer la qualité de vie.



Des relations personnelles solides

L'établissement et le maintien de liens solides avec sa famille, ses amis et ses proches sont essentiels au soutien émotionnel et au bonheur.



Atteindre un objectif de vie (raison d'être)

La poursuite d'objectifs, la quête de l'épanouissement personnel et le sens clair de la raison d'être mènent à une vie plus enrichissante et plus stable.

Dernières remarques

Nous allons toujours plus loin pour aider nos clients à vivre leur retraite comme ils l'entendent.

Depuis plus de 35 ans, la Banque HomeEquity aide les Canadiens de 55 ans et plus à atteindre leur objectif de vivre une retraite sûre et en toute tranquillité. En 2024, nous avons renforcé cet engagement en écoutant nos clients, en améliorant nos services et en intensifiant nos efforts de sensibilisation et de plaidoyer. Nous avons investi dans la recherche pour comprendre les besoins changeants des aînés canadiens, amélioré nos offres de formation pour mieux outiller notre équipe à les servir avec diligence et expertise, et renforcé nos partenariats pour autonomiser et protéger nos clients.

Les Canadiens nous font confiance pour les aider à vivre leur retraite comme ils le souhaitent, et honorés d'être à leurs côtés à chaque étape, en respectant et en dépassant toujours les principes du Code pour les aînés. Alors que 2025 point à l'horizon, nous nous engageons à continuer de rechercher l'excellence, en travaillant avec nos partenaires pour garantir à chaque propriétaire canadien de 55 ans et plus une retraite épanouie et financièrement stable comme il l'entend.



Banque HomeEquity 

[@BanqueHomeequity.ca](https://www.banquehomeequity.ca)