

French will follow/ Le français suivra

Discussion Paper - Code of Conduct for the Prevention of Economic Abuse

Economic abuse can destroy lives and independence. Canada's financial institutions play a role in helping prevent abuse and providing safe pathways for victims and survivors to regain independence and financial autonomy. This is why on October 20, 2025, the Minister of Finance announced that the federal government will work with stakeholders and banks to develop a *Code of Conduct for the Prevention of Economic Abuse* (the Code).

This discussion paper is intended to guide consultations with key stakeholders and partners in support of the development of the Code, ensuring it effectively addresses the needs of victims and survivors while allowing banks the flexibility to adapt and tailor their responses appropriately.

Background

Economic Abuse

Economic abuse refers to a deliberate pattern of controlling, exploiting, or sabotaging another person's access to, use of, or decision-making power over financial and economic resources. It is a form of coercive control that undermines a person's autonomy and capacity for self-determination. Economic abuse often occurs as a form of gender-based violence, where the abuse is because of an individual's gender, gender identity, gender expression, or perceived gender. However, economic abuse can also manifest in other dependency contexts, such as caregiving or institutional settings where there is often an expectation of trust.

Economic abuse can trigger consequences that are both severe and long-lasting. In the short and medium term, it can lead to the loss of financial resources and material assets, deprivation of essential goods, mounting debts, insolvency, and even bankruptcy. Yet, the damage extends far beyond finances. When someone is stripped of financial stability, they may be forced to cut back on core necessities such as healthcare, nutritious food, and safe housing, setting off a decline in overall well-being. Evidence shows that experiences of abuse raise the risk of illness, premature death, and mental health challenges such as depression and anxiety highlighting the profound psychological and physical toll that economic abuse can impose.

A range of terms is used to describe economic abuse, such as financial abuse and financial mistreatment, and they often appear interchangeably. For the purposes of the Code, the term economic abuse will serve as an umbrella term that encompasses all forms of abuse with financial aspects.

Figure 1: Economic Abuse Behaviours, Affected Groups, Examples

 Behaviours	 Who is Affected	 Examples
<ul style="list-style-type: none"> Controlling access to money Preventing someone from working Stealing or misusing money Forcing debt (coerced debt) Withholding basic necessities (food, housing) Sabotaging employment or education 	<ul style="list-style-type: none"> Women Indigenous Women Older adults People with disabilities Immigrants or refugees 2SLGBTQI+ individuals Children and young adults (e.g., financially dependent) Employees (in exploitative labour situations) 	<ul style="list-style-type: none"> Someone preventing their current or former partner from accessing a joint bank account An elderly parent's pension being taken by an adult child A caregiver taking control of the benefits of a person with a disability A partner running up debts in the victim/survivor's name

The Role of Banks

Banks interact with victims and survivors of economic abuse in a variety of ways, whether as frontline workers, advisors, or lenders of credit. Through these interactions, there are opportunities to support victims and survivors in their efforts to regain independence and financial autonomy.

By shaping industry standards and raising public awareness, banks can influence the wider environment, helping create systems that protect financial independence and reduce the risk of future harm for victims and survivors.

Codes of Conduct

The federal government is uniquely positioned to address economic abuse as regulating banks is largely an area of federal jurisdiction. Codes of conduct are established instruments in the Canadian financial sector. The federal government, as the regulator of banks, has previously worked with the banking sector to develop codes of conduct to protect groups facing financial vulnerability, including seniors. These codes are often developed through consultation with industry, consumer advocacy groups, and affected communities to ensure they reflect real-world challenges and workable solutions.

While participation in codes of conduct remains voluntary, adherence by signatories is overseen by the Financial Consumer Agency of Canada (FCAC), providing an added layer of transparency and accountability. In practice, it is often the industry association, the Canadian Bankers Association (CBA), not individual banks, that signs these codes. When the association signs onto a code, all its member institutions become bound by the commitments.

Figure 2: Examples of Commitments and Codes of Conduct

Commitment on Powers of Attorney and Joint Deposit Accounts

Banks cannot provide legal advice to their customers but have to make information about powers of attorney (POAs) and joint deposit accounts (JDAs) available. The *Commitment on Powers of Attorney and Joint Deposit Accounts* explains what information banks must give customers about how POAs and JDAs work, to help customers understand their rights and responsibilities before setting them up. For example, concerning JDAs, a joint holder of the account may use the funds in the account for their own purposes without the consent of the other JDA holder; or the funds deposited in the account by one JDA holder may be subject to creditors' rights or other claims that may exist against the other joint holder.

Code of Conduct for the Delivery of Banking Services to Seniors

The *Code of Conduct for the Delivery of Banking Services to Seniors* (Seniors Code) sets out principles to guide banks in the delivery of products and services to seniors, recognizing that with age there may be mobility, health, cognitive or other changes that impact banking needs. It emphasizes accessible communication, trained staff, risk mitigation (of fraud, abuse, closure of branches), and transparency such as requiring banks to publish steps taken to support the Seniors Code.

Commitment on Low-Cost and No-Cost Accounts

The *Commitment on Low-Cost and No-Cost Accounts* requires banks to offer affordable basic banking services, including accounts capped at \$4 per month for all Canadians, and free accounts for eligible groups. It ensures access for youth, students, newcomers, seniors receiving Guaranteed Income Supplement (GIS), Registered Disability Savings Plan (RDSP) beneficiaries, and other groups depending on each bank's choices. These accounts must include essential features like at least 18 monthly transactions, no minimum balance, free digital statements, and no fees for deposits or debit use.

International Examples

International experience demonstrates that banks can play a critical role in addressing economic abuse when protections are embedded throughout financial systems.

In the United Kingdom, UK Finance's [*Financial Abuse Code*](#) serves as a voluntary industry standard guiding banks in how to identify signs of abuse, support customers in regaining control of their finances, and collaborate with specialist organizations to improve outcomes.

Australia's [*Financial Abuse Industry Guideline*](#), developed by the Australian Banking Association, requires banks to take extra care when customers may be experiencing domestic or financial abuse. The guideline places emphasis on confidentiality, informed consent, and helping customers who may be co-borrowers or guarantors under pressure.

Both of these international examples offer a tested foundation for the federal government to adapt in designing the Code.

Foundation of the Code

The Seniors Code and international examples provide a good road map for the development of the *Code of Conduct for the Prevention of Economic Abuse*.

The Seniors Code provides an important foundation for protecting older adults from financial harm. However, economic abuse can affect individuals of any age, gender, ability, or background and can occur in or after intimate relationships, family settings, or situations of dependency and trust, noting that some population groups experience higher rates of abuse.

The *Code of Conduct for the Prevention of Economic Abuse* (the Code) is intended to include all those who face economic abuse and capture the full range of coercive and controlling behaviours that limit a person's financial autonomy. The Code would also build on the existing Seniors Code to strengthen and reinforce fairness and protection for older adults.

Proposed Principles for Consideration

The federal government is engaging with stakeholders, advocates, experts, and those in the banking sector to ensure that the Code is developed such that it would provide appropriate guidance for financial institutions to deliver equitable, accessible, and trauma-informed services for victims and survivors of economic abuse, while also advancing their financial independence and security.

Within the Code, the intent is to: define economic abuse; identify the role of financial institutions in addressing economic abuse; and outline foundational principles to guide financial institutions' actions to improve their support and services for victims and survivors of economic abuse.

The federal government is seeking feedback on the potential principles and expected outcomes, that could be included in the Code based on early engagement and best practices from other countries/similar codes. Additionally, feedback is being sought on the specific actions that banks can take to meet the expected outcomes. The proposed principles reflect language that could be used in the Code and are broad to allow for financial institutions to be flexible in their approaches to best serve victims and survivors.

PRINCIPLE 1: Customer Care

Banks will act with empathy, consistency, and transparency when engaging with victims and survivors of economic abuse.

1.1 Banks will communicate in a clear, trauma-informed, and accessible way with victims and survivors of economic abuse based on an intersectional approach.

Expected Outcomes:

- Banks consistently minimize risks of further harm by ensuring all communications are conducted in secure, victim- and survivor-focused ways
- Communication approaches remove barriers, enabling victims and survivors to engage with the bank confidently and make informed decisions
- Victims and survivors view banks as a stable and reliable source of support during highly vulnerable periods, and are not required to re-tell their stories of abuse

1.2 Banks will take reasonable steps to mitigate financial harm to victims and survivors where possible.

Expected Outcomes:

- Financial harm to victims and survivors is meaningfully reduced, with banks able to intervene quickly and effectively when risks are identified
- Bank processes reinforce customer dignity and security, eliminating practices that could expose victims and survivors to further danger

1.3 Banks will proactively provide accessible educational materials to help customers identify potential economic abuse and understand available supports.

Expected Outcomes:

- Customers are better informed about economic abuse, enabling earlier recognition of risks and knowledge of potential supports
- Vulnerable groups face fewer barriers to help, as essential information becomes more visible and accessible strengthening their sense of safety and trust in banks

PRINCIPLE 2: Policies and Procedures

Banks will integrate the prevention and response to economic abuse into their operational frameworks.

2.1 Banks will establish, implement, and maintain policies, procedures, accessibility standards, and processes to support this Code and protect victims and survivors.

Expected Outcomes:

- A coherent, institution-wide framework to support the Code is in place, ensuring policies and procedures consistently guide staff actions and safeguard customers
- Victims and survivors receive safer, more reliable support, backed by trauma-informed protocols, strong privacy protections, and clear processes for disclosures and risk identification
- At-risk groups, including seniors, women, 2SLGBTQI+, people with disabilities, and Indigenous women experience more equitable protection, with policies that recognize their specific risks and needs

2.2 Banks will designate both (a) a senior executive to lead on economic abuse policy, and (b) a team to provide individualized support to victims and survivors.

Expected Outcomes:

- Banks demonstrate clear, strategic ownership of the issue, embedding it into governance, culture, and long-term priorities
- Banks operate as a unified system: frontline staff, specialists, and leadership working in concert to deliver timely responses
- Banks proactively address complex forms of vulnerability, such as those related to age, dependency, or family dynamics, through both internal expertise and external partnerships

PRINCIPLE 3: Training and Education

Banks will equip employees with the knowledge, sensitivity, and resources needed to support victims and survivors effectively.

3.1 Banks will provide mandatory, trauma-informed training for all employees and representatives who may interact with customers including victims and survivors.

Expected Outcomes:

- Employees across banks are adequately and consistently equipped to recognize and respond to economic abuse, regardless of their role or location
- Victims and survivors receive safe, informed support grounded in trauma-informed practices that are aligned with evolving best practices

3.2 Banks will provide resources to support the health and wellbeing of employees who interact with victims and survivors.

Expected Outcomes:

- Employees feel supported and resilient, with access to resources that help them manage the emotional impact of assisting victims and survivors
- Teams navigating complex situations receive specialized guidance

PRINCIPLE 4: Transparency and Continuous Improvement

Banks will demonstrate accountability and a commitment to evolving best practices.

4.1 Banks will publicly disclose the steps they have taken to support the principles of this Code and continuously improve their approach

Expected Outcomes:

- Continuous improvement is strengthened, supported by regular review of data, stakeholder feedback, and evolving best practices
- Customers and community partners gain greater confidence seeing tangible evidence of banks' commitment to supporting victims and survivors

Key Discussion Questions

1. What specific actions can banks take to meet the expected outcomes listed under each proposed principle above?
2. How do victims and survivors typically experience harm when interacting with banks or trying to regain financial control? How could this experience be different based on disability status, age, gender, cultural background, etc.?
3. What is needed to make the Code accessible for victims and survivors across Canada, and what is needed to ensure the Code benefits them?
4. How can banks collaborate with community organizations to ensure support, for employees and victims and survivors, continues beyond the branch?
5. How can banks, the FCAC, or stakeholders measure whether the Code is achieving its expected outcomes and remains fit for purpose?

Document de discussion – Code de conduite pour la prévention de l’exploitation financière

L’exploitation financière peut détruire des vies et l’indépendance. Les institutions financières du Canada jouent un rôle important pour prévenir l’exploitation et offrir des voies sûres aux victimes et aux survivants pour reconquérir leur indépendance et leur autonomie financière. C’est la raison pour laquelle, le 20 octobre 2025, le ministre des Finances a annoncé que le gouvernement fédéral travaillerait de concert avec les intervenants et les banques pour élaborer un *Code de conduite pour la prévention de l’exploitation* (le « Code »).

Le présent document de discussion vise à orienter les consultations avec les principaux intervenants et partenaires afin de soutenir l’élaboration du Code, en veillant à ce qu’il réponde efficacement aux besoins des victimes et des survivants, tout en offrant aux banques la souplesse nécessaire pour adapter et personnaliser leurs interventions en conséquence.

Contexte

Exploitation financière

L’exploitation financière désigne un schéma délibéré de contrôle, d’exploitation ou de sabotage de l’accès, de l’utilisation ou du pouvoir de décision d’une personne concernant des ressources financières et économiques. Il s’agit d’une forme de contrôle coercitif qui porte atteinte à l’autonomie d’une personne et à sa capacité à faire ses propres choix. L’exploitation financière survient souvent dans le cadre d’une violence fondée sur le genre, lorsque l’exploitation est motivée par le genre d’une personne, son expression ou identité de genre ou son genre présumé. Cependant, l’exploitation financière peut également se manifester dans d’autres contextes de dépendance, comme un contexte de soins ou un contexte institutionnel, où on s’attend généralement à une relation de confiance.

Les conséquences de l’exploitation financières peuvent être à la fois graves et durables. À court et moyen terme, elle peut entraîner une perte de ressources financières et de biens matériels, la dépossession de biens essentiels, un niveau d’endettement croissant, l’insolvabilité, voire la faillite. Mais le préjudice va bien au-delà de l’aspect financier. Lorsqu’une personne est privée de stabilité financière, elle peut être contrainte de réduire ses dépenses liées à ses besoins fondamentaux comme les soins de santé, les aliments nutritifs ou un logement sûr, entraînant une détérioration de son bien-être général. Les éléments de preuve démontrent que les expériences d’exploitation augmentent le risque de maladie, de décès prématuré, ainsi que de troubles de santé mentale comme la dépression et l’anxiété, soulignant les conséquences psychologiques et physiques profondes que peut avoir l’exploitation financière.

Divers termes sont utilisés pour décrire l’exploitation financière, tels que la maltraitance financière ou le mauvais traitement financier, et ils sont souvent employés de manière

interchangeable. Aux fins du Code, le terme exploitation financière servira de terme générique englobant toutes les formes d'abus ayant une dimension financière.

Figure 1 : Comportements d'exploitation financière, groupes concernés, exemples

	Comportements		Qui est concerné		Exemples
	Contrôler l'accès à l'argent		Femmes		Personne empêchant son partenaire actuel ou son ancien
	Empêcher quelqu'un de travailler		Femmes autochtones		partenaire d'accéder à un compte bancaire conjoint
	Voler ou utiliser abusivement de l'argent		Adultes âgés		Pension d'un parent âgé saisie par un enfant adulte
	Contraindre une personne à s'endetter (endettement forcé)		Personnes en situation de handicap		Proche aidant prenant le contrôle des prestations d'une personne en situation de handicap
	Priver un de ses besoins fondamentaux (alimentation, logement)		Immigrants ou réfugiés		Partenaire contractant des dettes au nom de la victime ou du survivant
	Saboter l'emploi ou les études		Personnes 2ELGBTQI+		
			Enfants et jeunes adultes (personnes à charge)		
			Employés (dans des situations d'exploitation au travail)		

Rôle des banques

Les banques interagissent avec les victimes et les survivants de l'exploitation financière de diverses façons, que ce soit en tant que travailleurs de première ligne, conseillers ou prêteurs. À travers ces interactions, elles disposent d'occasions de soutenir les victimes et les survivants dans leurs efforts pour reconquérir leur indépendance et leur autonomie financière.

En établissant des normes de l'industrie et en sensibilisant le public, les banques peuvent influencer l'environnement plus large, contribuant ainsi à créer des systèmes qui protègent l'indépendance financière et réduisent le risque de préjudices futurs pour les victimes et les survivants.

Codes de conduite

Le gouvernement fédéral est particulièrement bien placé pour s'attaquer à l'exploitation financière, étant donné que la réglementation des banques relève en grande partie de sa compétence. Les codes de conduite sont des instruments bien établis dans le secteur financier canadien. En tant qu'organisme de réglementation des banques, le gouvernement fédéral a déjà collaboré avec le secteur bancaire pour élaborer des codes de conduite destinés à protéger des groupes confrontés à une vulnérabilité financière, notamment les aînés. Ces codes sont

généralement élaborés en consultation avec l'industrie, les groupes de défense des consommateurs et les communautés concernées, afin qu'ils reflètent les défis concrets et des solutions viables.

Figure 2 : Exemples d'engagements et de codes de conduite

Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints

Les banques ne peuvent pas fournir des conseils juridiques à leurs clients. Cependant, elles peuvent communiquer des renseignements sur les procurations et les comptes de dépôt conjoints. *L'Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints* explique quels renseignements les banques doivent fournir aux clients au sujet du fonctionnement des procurations et des comptes de dépôt conjoints, afin de les aider à comprendre leurs droits et responsabilités avant de les établir. En ce qui concerne les comptes de dépôt conjoints, le cotitulaire du compte peut utiliser les fonds du compte pour ses propres besoins sans le consentement de l'autre titulaire; en outre, les fonds déposés dans le compte par l'un des titulaires peuvent être assujettis aux droits des créanciers ou aux réclamations déposées contre l'autre cotitulaire.

Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés

Le *Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés* (Code des aînés) énonce les principes pour guider les banques dans leur prestation de produits et de services bancaires aux aînés, reconnaissant qu'avec l'âge, des changements au niveau de la mobilité, de la santé, de la cognition ou d'autres changements peuvent influencer les besoins bancaires. Ce Code met l'accent sur la communication accessible, la formation du personnel, l'atténuation des risques (de fraude, d'exploitation, de fermeture de succursales) et la transparence, notamment l'obligation pour les banques de publier les mesures prises pour appuyer le Code des aînés.

Engagement à fournir des comptes à frais modiques et des comptes sans frais

L'Engagement à fournir des comptes à frais modiques et des comptes sans frais exige que les banques offrent des services bancaires de base abordables, notamment des comptes dont les frais mensuels sont plafonnés à 4 \$ pour toute la population canadienne, ainsi que des comptes gratuits pour certains groupes admissibles. Il assure l'accès aux jeunes, aux étudiants, aux nouveaux arrivants, aux aînés recevant le Supplément de revenu garanti (SRG), aux bénéficiaires d'un régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI), ainsi qu'à d'autres groupes selon les choix de chaque banque. Ces comptes doivent inclure des caractéristiques essentielles comme au moins 18 opérations mensuelles, aucun solde minimal, des relevés numériques gratuits et aucuns frais pour les dépôts ou l'utilisation de la carte de débit.

Bien que la participation aux codes de conduite se fait sur une base volontaire, le respect des engagements par les signataires est supervisé par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), ce qui ajoute un niveau supplémentaire de transparence et de responsabilité. En pratique, c'est souvent l'association industrielle, l'Association des banquiers

canadiens (ABC) plutôt que chaque banque individuellement qui signe ces codes. Lorsqu'elles y adhèrent, toutes les institutions membres se trouvent liées par les engagements.

Exemples à l'échelle internationale

L'expérience internationale montre que les banques peuvent jouer un rôle déterminant dans la lutte contre l'exploitation financière lorsque des protections sont intégrées dans l'ensemble du système bancaire.

Au Royaume-Uni, le [Financial Abuse Code](#) de UK Finance sert de norme volontaire à l'industrie, guidant les banques dans la manière de repérer les signes d'exploitation, de soutenir les clients pour qu'ils reprennent le contrôle de leurs finances et de collaborer avec des organismes spécialisés afin d'améliorer les résultats pour les victimes et survivants.

En Australie, la [Financial Abuse Industry Guideline](#) élaborée par l'Australian Banking Association, exige que les banques fassent preuve d'une vigilance accrue lorsque des clients pourraient être victimes de violence domestique ou d'exploitation financière. Les lignes directrices mettent l'accent sur la confidentialité, le consentement éclairé et le soutien aux clients qui peuvent être coemprunteurs ou garants sous pression.

Ces deux exemples internationaux offrent une base éprouvée à partir de laquelle le gouvernement fédéral peut adapter et concevoir le Code.

Fondement du Code

Le Code des aînés ainsi que les exemples internationaux constituent une bonne feuille de route pour l'élaboration du *Code de conduite pour la prévention de l'exploitation financière*.

Le Code des aînés jette les bases pour la protection des aînés contre le préjudice financier. Cependant, l'exploitation financière peut concerner des personnes de tout âge, de tout genre, de toute capacité ou de tout milieu et peut survenir dans le cadre ou à la suite de relations intimes, de contextes familiaux ou de situations de dépendance et de confiance : certains groupes de population sont exposés à des taux plus élevés d'exploitation.

Le *Code de conduite pour la prévention de l'exploitation financière* (le Code) vise à inclure toutes les personnes exposées à l'exploitation financière et à saisir l'ensemble des comportements coercitifs et contrôlants qui limitent l'autonomie financière d'une personne. Le Code s'appuierait également sur le Code des aînés actuel afin de renforcer et de consolider l'équité et la protection des adultes âgés.

Proposition de principes à des fins de considération

Le gouvernement fédéral consulte les intervenants, les défenseurs des droits, les experts et le secteur bancaire pour élaborer un Code qui offre aux institutions financières des directives

claires afin de fournir des services équitables, accessibles et axés sur les traumatismes aux victimes et aux survivants d'exploitation financière, tout en favorisant leur indépendance et leur sécurité financières.

Le Code vise à définir l'exploitation économique, à préciser le rôle des institutions financières dans la lutte contre ce type d'exploitation, et à établir des principes fondamentaux pour guider leurs actions afin d'améliorer le soutien et les services offerts aux victimes et aux survivants.

Le gouvernement fédéral sollicite des commentaires sur les principes potentiels et les résultats attendus qui pourraient être inclus dans le Code, en s'appuyant sur les consultations précoces et les pratiques exemplaires d'autres pays ou codes comparables. Des commentaires sont également demandés sur les mesures concrètes que les banques pourraient prendre pour atteindre les résultats attendus. Les principes proposés reflètent un langage qui pourrait être utilisé dans le Code et demeurent volontairement généraux afin de laisser aux institutions financières la souplesse nécessaire pour adapter leurs approches et ainsi mieux servir les victimes et survivants.

PRINCIPE 1 : Service à la clientèle

Les banques agiront avec empathie, constance et transparence lorsqu'elles interagissent avec les victimes et les survivants de l'exploitation financière.

1.1 Les banques communiqueront de manière claire, axée sur les traumatismes, et accessible, avec les victimes et les survivants de l'exploitation financière, selon une approche intersectionnelle.

Résultats attendus :

- Les banques réduisent systématiquement au minimum les risques d'autres préjudices en veillant à ce que toutes les communications soient menées de manière sûre et ciblée pour les victimes et les survivants.
- Les approches de communication éliminent les obstacles, permettant aux victimes et aux survivants d'interagir avec la banque en toute confiance et de prendre des décisions éclairées.
- Les victimes et les survivants perçoivent les banques comme une source de soutien stable et fiable durant des périodes de grande vulnérabilité, sans avoir à répéter leurs histoires d'exploitation.

1.2 Les banques prendront des mesures raisonnables pour atténuer les préjudices financiers subis par les victimes et les survivants lorsque cela est possible.

Résultats attendus :

- Les préjudices financiers sont sensiblement réduits, les banques pouvant intervenir rapidement et efficacement dès que des risques sont cernés.
- Les processus bancaires renforcent la dignité et la sécurité des clients, en éliminant les pratiques susceptibles d'exposer les victimes et les survivants à un danger supplémentaire.

1.3 De manière proactive, les banques fourniront du matériel pédagogique accessible pour aider les clients à reconnaître les signes d'exploitation financière et à connaître les soutiens à leur disposition.

Résultats attendus :

- Les clients sont mieux informés sur l'exploitation financière, ce qui leur permet de détecter plus tôt les risques et de mieux comprendre les formes de soutien à leur disposition.
- Les groupes vulnérables sont confrontés à moins d'obstacles pour obtenir de l'aide, grâce à une information essentielle plus visible et accessible, renforçant leur sentiment de sécurité et leur confiance envers les banques.

PRINCIPE 2 : Politiques et procédures

Les banques intégreront la prévention et l'intervention en matière d'exploitation financière au sein de leurs cadres opérationnels.

2.1 Les banques établiront, mettront en œuvre et maintiendront des politiques, des procédures, des normes d'accessibilité et des processus pour soutenir le présent Code et protéger les victimes et les survivants.

Résultats attendus :

- Un cadre cohérent à l'échelle de l'institution est en place pour soutenir le Code, garantissant que les politiques et procédures orientent systématiquement les actions du personnel et protègent les clients.
- Les victimes et les survivants reçoivent un soutien plus sûr et plus fiable, appuyé par des protocoles axés sur les traumatismes, une solide protection de la vie privée et des processus clairs pour les divulgations et la détection des risques.
- Les groupes à risque, notamment les aînés, les femmes, les personnes 2ELGBTQI+, les personnes en situation de handicap et les femmes autochtones, bénéficient d'une protection plus équitable grâce à des politiques reconnaissant leurs risques et besoins particuliers.

2.2 Les banques désigneront à la fois a) un cadre supérieur chargé de diriger la politique sur l'exploitation financière, et b) une équipe chargée d'offrir un soutien individualisé aux victimes et aux survivants.

Résultats attendus :

- Les banques s'approprient la question de manière claire et stratégique en l'intégrant dans leur gouvernance, leur culture organisationnelle et leurs priorités à long terme.
- Les banques fonctionnent comme un système unifié : le personnel de première ligne, les spécialistes et la direction travaillent de concert pour offrir des interventions rapides.
- Les banques abordent de manière proactive les formes complexes de vulnérabilité, notamment celles liées à l'âge, à la dépendance ou à la dynamique familiale, en s'appuyant sur leur expertise interne et des partenariats externes.

PRINCIPE 3 : Formation et éducation

Les banques doteront leurs employés des connaissances, de la sensibilité et des ressources nécessaires pour soutenir efficacement les victimes et les survivants d'exploitation financière.

3.1 Les banques dispenseront une formation obligatoire, axée sur les traumatismes, destinée à tous les employés et représentants susceptibles d'interagir avec des clients, y compris les victimes et les survivants.

Résultats attendus :

- Les employés, quel que soit leur rôle ou leur lieu de travail, disposent des connaissances nécessaires pour reconnaître les situations d'exploitation financière et y répondre de manière cohérente dans l'ensemble du secteur bancaire.
- Les victimes et les survivants bénéficient d'un soutien sûr et éclairé, fondé sur des pratiques axées sur les traumatismes et alignées sur l'évolution des pratiques exemplaires.

3.2 Les banques mettront à disposition des ressources pour soutenir la santé et le bien-être des employés qui interagissent avec des victimes et des survivants.

Résultats attendus :

- Les employés se sentent soutenus et résilients, en accédant à des ressources qui les aident à gérer l'impact émotionnel associé à l'aide des victimes et des survivants.

- Les équipes confrontées à des situations complexes bénéficient de directives spéciales.

PRINCIPE 4 : Transparence et amélioration continue

Les banques démontreront le sens de leurs responsabilités et s'engageront à faire évoluer les pratiques exemplaires.

4.1 Les banques rendront publiques les mesures prises pour soutenir les principes du présent Code et améliorer continuellement leur approche.

Résultats attendus :

- L'amélioration continue est renforcée grâce à un examen périodique des données, de la rétroaction des intervenants et des pratiques exemplaires en constante évolution.
- Les clients et les partenaires communautaires gagnent en confiance en constatant des preuves concrètes de l'engagement des banques envers le soutien aux victimes et aux survivants.

Principaux points de discussion

1. Quelles mesures concrètes les banques peuvent-elles prendre pour atteindre les résultats attendus décrits sous chaque principe proposé ci-dessus?
2. De quelle manière les victimes et les survivants subissent-ils généralement des préjudices lorsqu'ils interagissent avec les banques ou tentent de reprendre le contrôle de leurs finances? En quoi cette expérience peut-elle varier selon le handicap, l'âge, le genre, les antécédents culturels, etc.?
3. Quelles mesures sont nécessaires pour rendre le Code accessible aux victimes et aux survivants partout au Canada, et pour garantir qu'il leur soit réellement bénéfique?
4. Comment les banques peuvent-elles collaborer avec les organismes communautaires afin d'assurer du soutien, tant pour les employés que pour les victimes et les survivants, au-delà de la succursale?
5. Comment les banques, l'ACFC ou les intervenants peuvent-ils mesurer la capacité du Code à atteindre les résultats attendus et continuer à répondre aux besoins?