

## **Introduction – Les personnes âgées comptent**

À la Banque industrielle et commerciale de Chine (Canada) (la « Banque »), nous cherchons à offrir des services bancaires intelligents et simples pour tous y compris nos anciens clients.

En tant que membre de l'Association du banquier canadien (ABC), la Banque a adopté le **Code de Conduite pour la prestation de services bancaires aux personnes âgées** (le « Code des personnes âgées »). Le code s'articule autour de principes conçus pour répondre à toute modification potentielle de l'état de santé, de la mobilité ou des facultés cognitives qui pourrait affecter la capacité des personnes âgées à effectuer leurs opérations bancaires.

Les personnes âgées forment un groupe diversifié. Nous reconnaissons que toutes les personnes âgées ne sont pas touchées par les mêmes problèmes, certains problèmes peuvent affecter une plus grande proportion de personnes âgées que de personnes appartenant à d'autres groupes d'âge. C'est pourquoi la Banque a consacré cette section à fournir des renseignements, des conseils et des ressources susceptibles d'être pertinentes pour ce groupe démographique unique.

## **Réseau d'agences**

Nous avons du personnel qui prendra le temps de discuter des questions qui pourraient se poser pour les personnes âgées. Nous disposons des salles de réunion privées dans nos succursales pour résoudre les questions de manière confidentielle.

## **Services bancaires numériques : Pratique et sécuritaire**

Les opérations bancaires dans le confort de votre domicile sont simples, sécuritaires et sécurisées avec notre Banque. La sécurité du client est importante pour nous. C'est pourquoi nous faisons une priorité d'offrir une expérience bancaire sécurisée partout où nos clients peuvent aller. De nombreuses tâches bancaires quotidiennes peuvent être effectuées rapidement et facilement depuis votre téléphone intelligent, votre tablette ou votre ordinateur. Par exemple, la plupart des factures peuvent être payées au moyen des services bancaires en ligne de la Banque ou d'un appareil mobile.

## **Procuration et compte joint : Ce que vous devez savoir**

De nombreux Canadiens s'inquiètent de la façon de gérer leur argent, leurs biens et leurs finances à mesure qu'ils vieillissent ou que surviennent les changements de la vie. C'est une bonne idée de planifier un moment où vous pourriez avoir besoin d'aide ou être incapable de gérer vos propres finances.

Deux outils que vous pouvez utiliser pour gérer vos affaires financières – et votre tranquillité d'esprit – sont :

- procuration
- compte courant conjoint



Une procuration pour la propriété permet à quelqu'un de prendre des décisions concernant votre propriété et vos finances en votre nom. Les modalités de la procuration décrivent ce qu'un/des mandataire(s) peut/peuvent faire en votre nom. Par exemple, ils peuvent signer des chèques, gérer vos opérations bancaires ou même vendre des biens immobiliers pour vous. Cela peut vous donner la tranquillité d'esprit que quelqu'un en qui vous avez confiance sera en mesure de prendre des décisions financières pour assurer votre bien-être à l'avenir.

Un compte bancaire conjoint offre les mêmes caractéristiques et avantages qu'un compte de chèques ou d'épargne personnel. Comme les comptes conjoints sont conçus pour les personnes qui se connaissent bien, assurez-vous de faire confiance à qui vous vous joignez. N'oubliez pas que tous les cotitulaires de compte ont un accès complet au compte et aux fonds qui s'y trouvent.

D'autres éléments à prendre en compte concernant les comptes conjoints :

- Un cotitulaire de compte peut retirer tous les fonds du compte conjoint sans votre permission
- Les cotitulaires de compte peuvent voir vos transactions de compte
- En cas de rupture du mariage de l'un des cotitulaires du compte, le compte pourrait être considéré comme un bien matrimonial et divisé en conséquence

Avant d'utiliser une procuration ou un compte conjoint, il est important de savoir comment chacun fonctionne, car ils ont tous deux des avantages et des inconvénients. Pour plus de renseignements, vous pouvez vous référer à :

- Notre page web concernant les Procurations et les comptes de dépôt conjoints
- Le site Web du gouvernement du Canada, qui contient des renseignements généraux, y compris les avantages, les risques et ce qu'il faut considérer pour les procurations et les comptes conjoints [ici](#).

## Accessibilité

Notre banque offre plusieurs fonctions bancaires en ligne. Lorsque vous naviguez sur notre site Web, vous pouvez agrandir le texte grâce à un simple raccourci clavier :

### Raccourcis clavier sur un Mac

Appuyez sur **⌘** et **+** (plus) pour effectuer un zoom avant Appuyez sur **⌘** et **-** (moins) pour effectuer un zoom arrière

Appuyez sur **⌘** et **0** (zéro) pour revenir à la taille par défaut

### Raccourcis clavier sur un Pc

Appuyez sur **Ctrl** et **+** (plus) pour effectuer un zoom avant Appuyez sur **Ctrl** et **-** (moins) pour effectuer un zoom arrière

Appuyez sur **Ctrl** et **0** (zéro) pour revenir à la taille par défaut



## Comprendre les mauvais traitements envers les aînés et la fraude financière

Apprenez comment repérer les signes de mauvais traitements envers les aînés, y compris l'exploitation financière, et comment vous protéger ainsi que les autres. L'exploitation financière est l'utilisation illégale ou non autorisée de l'argent ou des biens de quelqu'un d'autre. Cela comprend faire pression sur quelqu'un pour obtenir de l'argent ou des biens.

Pour en savoir plus sur l'exploitation financière, cliquez [ici](#).

## Suivez ces trois étapes pour prévenir les mauvais traitements envers les aînés :

- **Protégez vous**  
[Qu'est-ce que les mauvais traitements envers les aînés?](#) Restez informé et connaissez vos droits pour vous protéger.
- **Apprenez les signes**  
[Apprenez les signes et les symptômes](#) pour savoir si vous ou une personne âgée que vous connaissez êtes victime de mauvais traitements ou de négligence.
- **Communiquez**  
Si vous croyez être victime de mauvais traitements envers les aînés, demandez de l'aide. Voici [ressources pour votre province ou territoire](#).

## Autres ressources sur les mauvais traitements envers les aînés :

- [Exploitation financière des personnes âgées : Il est temps de faire face à la réalité](#)
- [Publications et recherche](#)
- [Faits sur les mauvais traitements envers les aînés](#)