

Introduction

Alors que l'espérance de vie des Canadiens s'allonge, certaines personnes âgées pourraient être confrontées à des difficultés ayant une incidence sur leur capacité à effectuer des opérations bancaires. Le gouvernement canadien a demandé aux banques de contribuer à rendre les opérations bancaires plus sûres et plus sécurisées pour les personnes âgées. La Banque industrielle et commerciale de Chine (Canada) (la « ICBK » ou la « Banque ») a le plaisir de publier son *rapport annuel 2023 sur le Code des personnes âgées*. Forte de ses connaissances en matière d'éducation financière, de maltraitance des personnes âgées, de fraude, de préjugés liés à l'âge et d'autres aspects du Code DES personnes âgées (défini ci-dessous), ICBK s'engage à éduquer ses employés et ses représentants sur la façon de servir et de protéger les clients âgés.

Contexte – Le Code des Aînés

En juillet 2019, l'Association des banquiers canadiens (l'« ABC ») a publié son *Code de conduite volontaire pour la prestation de services bancaires aux personnes âgées* (le « Code »). Le Code énonce des principes pour guider les banques dans la prestation de produits et services bancaires aux personnes âgées canadiennes. Le Code reconnaît que même si toutes les personnes âgées ne seront pas touchées par les mêmes problèmes, certains problèmes peuvent toucher une plus grande proportion de personnes âgées que les individus d'autres groupes d'âge. Dans le contexte du Code, « personne âgée » est une personne au Canada âgée de 60 ans ou plus et qui effectue des transactions à des fins non commerciales.

Le Code s'applique aux banques régies par la *Loi sur les banques* qui sont également des banques membres de l'ABC. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'« ACFC ») surveille la conformité au Code.

Le champion des aînés

Les banques désigneront un membre de la direction pour promouvoir les intérêts des personnes âgées. Ce membre sera dénommé le « Champion des personnes aînées ». Le champion des aînés doit avoir une stature, des connaissances et des ressources suffisantes pour s'acquitter de ses fonctions. Les fonctions du « champion des aînés » peuvent être les suivantes :

- Assurer un leadership dans la mise en œuvre du Code
- Promouvoir et sensibiliser aux enjeux qui touchent les aînés
- S'engager auprès des personnes âgées, des experts en la matière et des organisations représentant les personnes âgées.

Le champion des aînés au sein de la Banque est M. Delei Li, co-responsable du département des services bancaires de détail.

En 2023, le Champion des aînés a organisé des événements avec trois communautés d'aînés, soit quatre événements au total, pour discuter directement avec les aînés des communautés que nous servons, pour les éduquer et se faire éduquer par ces derniers concernant des sujets financiers qui les intéressent. De 20 à 60 participants ont assisté à chaque événement.

- 15 janvier 2023 – Association sino-canadienne de la région de Waterloo ;
- 4 février 2023 – Célébration du Nouvel An lunaire de la Réunion des générations, Centre d'engagement communautaire et de soutien aux familles (CEFS) de la région du Grand Toronto ;
- 26 octobre 2023 – Association des Aînés de Milton ; et
- 3 novembre 2023 – Centre d'engagement communautaire et de soutien aux familles (CEFS) de la région du Grand Toronto.

À chaque occasion, le champion des aînés a présenté l'histoire et les caractéristiques commerciales d'ICBK, ainsi que d'autres renseignements. Il a aussi expliqué les produits financiers personnels, et a répondu aux questions du public. Les aînés présents ont été ravis d'apprendre comment la gamme unique de produits et les succursales de vente au détail locales d'ICBK ont été adaptées au marché chinois pour répondre à leurs besoins spécifiques, tels que les envois de fonds transfrontaliers et les interactions avec les banques nationales.

M. Li a également parlé en pleine conscience de la manière d'identifier et de prévenir les fraudes financières, en particulier celles qui ciblent la population âgée, et a évoqué des exemples de fraude parmi les plus courants et les plus fréquents. M. Li a discuté de plusieurs cas de fraude ciblant les personnes âgées, il a aussi analysé les dernières méthodes et scénarios de fraude, et a décrit les tactiques des fraudeurs.

À chaque événement, M. Li a partagé ses idées et son expertise acquises à l'aune de plus de 30 ans de travail dans le domaine des services financiers. Grâce à des récits et à des expériences partagées, le champion des aînés a transmis des connaissances financières et des ressources d'aide et d'information, favorisant ainsi la sensibilisation personnelle en matière de prévention de la fraude.

Premier Principe : Les banques établiront et mettront en œuvre des politiques, procédures et processus appropriés pour soutenir le Code.

La Banque a établi et mis en œuvre des *Lignes directrices pour la prestation de services bancaires aux personnes âgées* (« Les lignes directrices ») qui définissent les procédures et pratiques liées à :

- La mission du Champion des Aînés ;
- La Formation des employés et des représentants ;
- L'identification des circonstances dans lesquelles les aînés peuvent avoir besoin d'aide pour accomplir leurs activités bancaires ; et
- L'identification et l'escalade des incidents d'abus financier et de fraude présumés.

Les lignes directrices établissent des mesures pour faciliter une communication efficace, telles que :

- Détenir expressément des supports de communication qui tiennent compte des besoins des personnes âgées ;

- S'assurer que les employés et les représentants soient au courant des formats accessibles et des canaux de communication de la Banque ;
- Fournir des informations dans un format accessible ; et
- Fournir *des ressources et renseignements consolidés sur les options d'accessibilité au sein de l'Engagement de la Banque concernant les procurations et les comptes de dépôt conjoints* .

Tous les employés et représentants de la Banque suivent une formation annuelle obligatoire fondée sur les compétences, en rapport avec le Code et sur la manière dont la Banque respecte ses engagements concernant des sujets tels que :

- L'exploitation financière, les fraude et escroqueries, et comment aborder des discussions sensibles ;
- *L'engagement de la Banque en matière de procurations et de comptes de dépôt conjoints* ;
- Les ressources disponibles pour les employés en rapport avec des questions pertinentes aux besoins bancaires des aînés ; et
- Les processus d'escalade.

Les mesures supplémentaires prévues dans les lignes directrices pour protéger les personnes âgées comprennent :

- La lutte contre le blanchiment d'argent et la surveillance des transactions pour la détection de fraude ;
- Des espaces calmes et accessibles où des discussions privées peuvent avoir lieu ; et
- Un processus de fermeture de succursales.

La Banque a intégré le Code dans son cadre de gestion de la conformité réglementaire (« RCM »). Le cadre RCM fait référence aux structures, processus et autres éléments de contrôle par lesquels la Banque gère et atténue le risque de non-conformité réglementaire inhérent à ses activités bancaires. La Banque mettra à jour ses politiques, procédures et pratiques liées au Code chaque année et au besoin pour se conformer aux mises à jour réglementaires et aux meilleures pratiques afin de répondre aux besoins des personnes âgées.

Deuxième principe : Les banques communiqueront efficacement avec les aînés.

La Banque a mis en place des mesures pour faciliter une communication efficace avec les aînés, telles que :

- Offrir des services bancaires en anglais, cantonais et mandarin pour aider au mieux les clients, notamment les aînés, en réduisant les barrières linguistiques et en assurant un accompagnement précis ;
- Les employés et représentants sont encouragés à faire preuve de respect, de patience, et à consacrer le temps nécessaire lorsqu'ils assistent les aînés, lesquels peuvent avoir des questions et nécessiter un soutien supplémentaire ;
- Les employés et les représentants sont formés pour fournir des explications claires et transparentes sur tous les produits et services lorsqu'ils répondent aux questions des aînés, garantissant ainsi qu'ils ont une compréhension approfondie des offres de la Banque ;

- Disposer de supports de communication dans des lieux physiques (par exemple, des succursales) et dans des lieux publics numériques (par exemple, une page dédiée sur le site Web de la Banque) pour que les personnes âgées puissent s'y référer ;
- Fournir des informations dans des formats accessibles, y compris des documents en gros caractères, et informer en succursale que les informations en gros caractères sont disponibles sur demande ;
- Veiller à ce que les employés et les représentants soient informés des formats accessibles et des canaux de prestation qui sont offerts aux personnes âgées ;
- Toutes les succursales sont équipées d'espaces privés pour aider les aînés dans leurs besoins bancaires, leur permettant de rencontrer les employés dans un espace calme et isolé pour discuter de finances et de demandes de renseignements ;
- Toutes les succursales sont équipées d'installations accessibles, notamment des comptoirs de différentes hauteurs pour répondre aux besoins des personnes âgées ; et
- Un service bancaire téléphonique est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, au 1-877-779-5588.

Troisième principe : Les banques proposeront une formation appropriée à leurs employés et à leurs représentants qui travaillent au service des personnes âgées.

Tous les employés et représentants de la Banque suivent une formation annuelle obligatoire fondée sur les compétences, en rapport avec le Code et sur la manière dont la Banque respecte ses engagements concernant des sujets tels que :

- L'exploitation financière, les fraude et escroqueries, et comment mener des discussions potentiellement sensibles à ces sujets ;
- *L'engagement de la Banque en matière de procurations et de comptes de dépôt conjoints ;*
- Les ressources disponibles pour les employés en rapport avec des questions pertinentes aux besoins bancaires des aînés ; et
- Les processus d'escalade.

Plus précisément :

- Fournir des services bancaires aux aînés, comme décrit dans le premier Principe de ce rapport ;
- Proposer une communication efficace avec les aînés, comme décrite au deuxième principe de ce rapport ;
- Proposer des procédures de résolution des plaintes ;
- Proposer des ressources pour les employés sur les questions pertinentes aux besoins bancaires des aînés, décrites au quatrième principe de ce rapport ;
- Déceler les abus financiers, les fraudes et les escroqueries, y compris dans les circonstances décrites au cinquième principe de ce rapport, comment aborder de tels sujets avec les personnes âgées ;
- Disposer d'un espace calme et accessible pour des discussions privées en cas de besoin ; et

- Communiquer en détail autour de *l'engagement de la Banque concernant les procurations et les comptes de dépôt conjoints* .

En plus de la formation annuelle, davantage de supports de formation et de ressources sont disponibles sur l'intranet de la Banque accessible à tous les employés pour offrir un service patient, attentif et respectueux.

Quatrième principe : Les banques mettront les ressources appropriées à la disposition des employés et des représentants en contact direct avec les clients pour les aider à comprendre les questions liées aux besoins bancaires des aînés.

Il est important que les employés et les représentants en contact direct avec les clients comprennent leur rôle lorsqu'ils assistent les personnes âgées dans leurs besoins bancaires. Afin de mieux servir sa clientèle senior, la Banque met à la disposition de ses employés les ressources appropriées, notamment :

- La formation des employés en contact direct avec les clients, garantissant le respect des dispositions pertinentes du *manual de procédures de la succursale* lorsqu'ils traitent avec des personnes âgées ;
- L'accès à des ressources de formation liées aux aînés, disponibles sur la plateforme interne, les collaborateurs étant formés à la compréhension de ces ressources ;
- La participation régulière aux activités communautaires et de collecte de commentaires ;
- Le soutien en agence sur place et l'assistance des agents des opérations bancaires pour les relations avec les clients ; et
- L'accompagnement disponible auprès du Département de la Conformité ou du Responsable du Département de Banque de Détail.

Cinquième principe : Les banques s'efforceront d'atténuer les dommages financiers potentiels pour les personnes âgées.

Si la Banque prend connaissance de la possibilité d'un préjudice financier envers une personne âgée en raison d'un abus financier, d'une fraude ou d'une escroquerie, la Banque s'efforcera d'atténuer ce risque de préjudice financier, tout en respectant la vie privée, la sécurité et l'autonomie des clients.

En 2023, la Banque a aidé avec succès des aînés à identifier et éviter deux cas de fraude financière.

Voici des exemples d'étapes appropriées :

- Mettre en œuvre une surveillance des transactions en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et de détection des fraudes ;
- Fournir des espaces calmes et accessibles où des discussions privées peuvent avoir lieu ;
- L'envoi en temps réel d'alertes de solde faible et de transactions à l'adresse courriel enregistrée des clients, afin de les tenir informés des dernières activités sur leurs comptes ;
- Former les employés et les représentants pour identifier et traiter la possibilité de préjudice financier aux personnes âgées tout en respectant leur vie privée et leur autonomie ;

- Organiser régulièrement des séminaires d'information sur la sécurité financière pour les personnes âgées au sein de diverses communautés de personnes âgées. En 2023, quatre utiles séminaires ont ainsi été tenus ; et
- Effectuer des inspections mensuelles des services aux aînés dans les succursales.

Sixième principe : Les banques tiendront compte des données démographiques du marché et des besoins des personnes âgées lorsqu'elles procéderont à la fermeture de succursales.

En cas de fermeture de succursales, la Banque tiendra compte des données démographiques du marché, notamment des besoins des personnes âgées. Des mesures appropriées seront prises, conformément aux obligations prévues par l'ACFC, dans le cadre des *CG 14 Directives sur la fermeture de succursales – Processus de consultation préalable à la fermeture*.

Ces étapes peuvent impliquer :

- Des affiches et signalétique dans les succursales, c-à-d, un affichage visuel informant les clients de la fermeture prochaine d'une succursale ;
- La présence d'indices aux clients en succursale, par exemple, en encourageant les employés à parler de la fermeture aux aînés lorsque ceux-ci effectuent une transaction en succursale ;
- Des mises à jour du site Web, afin de fournir des renseignements sur les dates de fermeture et les emplacements alternatifs ;
- Des efforts de sensibilisation, par exemple, l'envoi d'avis à tous les clients de la Banque, y compris les aînés ;
- La mise en œuvre de programmes proactifs d'appels des clients ;
- Tenir des journées portes ouvertes ou des séances d'information en succursale ;
- Offrir des alternatives aux clients les plus affectés, afin qu'ils puissent continuer à accéder aux services bancaires après la fermeture de l'agence ;
- Fournir aux personnes âgées et à leurs personnes de soutien des coordonnées pour obtenir des informations supplémentaires, de l'aide et de l'assistance concernant les alternatives disponibles ; et
- Veiller à ce que la consultation soit appropriée pour les membres de la communauté affectée, y compris les personnes âgées.

La Banque informera l'ACFC de toute mesure prise afin de respecter ce principe, dans le cadre de l'avis de fermeture de succursale, ou dans des communications ultérieures.

En 2023, la Banque a fermé temporairement une succursale. Le 4 août 2023, la Banque a officiellement annoncé la fermeture temporaire de la succursale du centre-ville de Toronto par divers moyens, notamment par des notifications en succursale, par notification sur le site Web officiel, et par communication via courrier électronique et postal. Le 31 décembre 2023, la succursale du centre-ville de Toronto a été temporairement fermée après une période d'avis public de quatre mois. Aucune plainte n'a été reçue.

Septième principe : Les banques divulgueront publiquement les mesures qu'elles ont prises pour soutenir les principes énoncés dans le Code.

La Banque rendra public le *rapport annuel 2023 du Code des aînés* (le présent rapport) ainsi que les mesures qu'elle a prises pour soutenir les principes énoncés dans le Code. La Banque publiera le rapport chaque année sur www.icbk.ca et le rapport sera envoyé à l'ACFC.

La Banque a entrepris les actions suivantes pour s'aligner sur les principes du Code :

- Les mesures prises pour soutenir chaque principe du Code ;
- Toute autre mesure prise pour améliorer la prestation des services bancaires aux personnes âgées ;
- Le matériel de formation pour sensibiliser les employés aux implications du Code pour les personnes âgées ; et
- La participation active des succursales aux programmes communautaires pour personnes âgées.

La Banque publiera le rapport sur son site Web dans les 135 jours suivant la fin de son exercice financier et fournira une copie du rapport à l'ACFC.

À l'avenir – Maintenir le respect du Code des personnes âgées

La Banque continue de s'efforcer d'aider et de protéger au mieux sa clientèle d'aînés. Nous fournissons à nos employés et représentants des programmes d'information et de formation pour permettre aux employés d'aider au mieux nos clients aînés. Notre personnel est disponible pour répondre à vos questions en se référant aux coordonnées ci-dessous.

Contactez-nous par :

Courriel : info@icbk.ca

Téléphone : 1-877-779-5588

Adresse postale : Banque industrielle et commerciale de Chine (Canada)
Bay Adelaide Centre, tour Ouest, 333 Bay Street, bureau 3710, Toronto (Ontario) M5H 2R2

« Les aînés sont des clients précieux pour la Banque industrielle et commerciale de Chine (Canada) et nous prenons grand soin de les protéger. Il est de notre responsabilité de protéger les personnes âgées contre d'éventuels préjudices financiers, et nous nous efforçons d'atténuer ce risque tout en respectant la vie privée, la sécurité et l'autonomie des personnes âgées. »

- Delei Li, champion des aînés