

Introduction

À mesure que les Canadiens vivent plus longtemps, certains aînés peuvent être confrontés à des difficultés qui affectent 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 aînés. La Banque industrielle et commerciale de Chine (Canada) (ICBK ou la « Banque ») a le plaisir de publier son rapport annuel sur le Code des aînés 2025. Forte de ses connaissances en matière d'éducation financière, de maltraitance des aînés, de fraude, de préjugés liés à l'âge et d'autres aspects du Code des aînés (défini ci-dessous), l'ICBK s'engage à former ses employés et ses représentants sur la manière de servir et de protéger les clients âgés.

Contexte - Le Code des aînés

En juillet 2019, l'Association des banquiers canadiens (« ABC ») a publié son Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (le « Code des aînés » ou « Code »). Le Code énonce des principes destinés à guider les banques dans la fourniture de produits et de services bancaires aux aînés du Canada. Le Code reconnaît que, même si tous les aînés ne seront pas touchés par les mêmes problèmes, certains de ces problèmes peuvent affecter une proportion plus élevée d'aînés par rapport aux personnes d'autres groupes d'âge. Aux fins du Code, un « aîné » désigne tout individu au Canada âgé de 60 ans ou plus qui effectue des opérations à des fins autres que commerciales. Le Code des aînés s'applique aux banques opérant en vertu de la Loi sur les banques et qui sont également membres de l'ABC. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (« ACFC ») veille au respect du Code. Le présent rapport décrit la manière dont la Banque se conforme au Code.

Champion des aînés

Les banques désigneront un membre de la direction pour promouvoir les intérêts des personnes âgées. Ce membre sera appelé le « Champion des aînés ». Le Champion des aînés aura la stature, les connaissances et les ressources suffisantes pour s'acquitter de ses fonctions. Les tâches du Champion des aînés peuvent comprendre les éléments suivants :

- Assurer la direction de la mise en œuvre du Code
- Promouvoir et sensibiliser aux questions concernant les aînés
- S'engager auprès des personnes âgées, des experts en la matière et des organisations représentant les personnes âgées

Le Champion senior de la Banque est M. Delei Li, co-responsable du département des services bancaires aux particuliers.

En 2025, la Banque a mené un total de neuf (9) activités de sensibilisation des aînés en collaboration avec des associations, des organisations communautaires et des résidences pour personnes âgées. Ces événements ont eu lieu tout au long de l'année 2025, y compris des séminaires éducatifs, des événements culturels et festifs, et des initiatives de sensibilisation communautaire, en contact avec des aînés dans plusieurs régions, y compris à Markham, à Mississauga et à Vancouver. La participation aux événements, qui dépend de la nature de l'activité et du lieu où elle se déroule, varie d'environ 20 à plus de 500 participants âgés.

Les activités de sensibilisation des aînés menées en 2025 sont résumées ci-dessous :

- 9 janvier 2025 : séminaire sur la prévention de la fraude financière pour les aînés, Markham, ON

La succursale de Mississauga a organisé un séminaire sur la prévention de la fraude pour les aînés, en collaboration avec un organisme communautaire. La session s'est concentrée sur les scénarios d'escroquerie les plus courants, la sensibilisation à la fraude et les ressources de soutien disponibles.

- 17 février 2025 : célébration de la fête des lanternes, Mississauga, ON

La Banque a participé à la fête des lanternes organisée par une association locale de personnes âgées et a tenu un stand pour présenter les produits et services bancaires aux aînés présents afin de les aider à mieux comprendre les produits de la Banque grâce à une communication interactive.

- 12 juillet 2025 : célébration avec les membres du Congrès, Erin Mills Centre, Mississauga, ON

La Banque a participé à une célébration communautaire avec plusieurs associations de personnes âgées et s'est engagée auprès des aînés par des actions de sensibilisation et des discussions informatives.

- 23 juillet 2025 : séminaire sur la prévention de la fraude financière pour les aînés, Markham, ON

La succursale de Markham a organisé un séminaire sur la prévention de la fraude pour les aînés des communautés chinoises avoisinantes, portant sur l'identification des escroqueries et l'atténuation des risques de fraude.

- 19 août 2025 : séminaire sur la prévention de la fraude financière pour les personnes âgées, Mon Sheong Court, Markham, ON

En partenariat avec la Mon Sheong Foundation, la Banque a organisé un séminaire sur la lutte contre les escroqueries dans une résidence pour personnes âgées, en mettant l'accent sur la protection des aînés contre les nouveaux systèmes de fraude.

- Le 7 septembre 2025 : rassemblement amical des personnes âgées en bonne santé, Mississauga, ON

La Banque a participé à un événement communautaire en plein air de grande envergure, organisé conjointement par plusieurs associations de personnes âgées, et a fait la promotion de produits et de services financiers en s'adressant directement aux participants âgés.

- 2 novembre 2025 : célébration de la fête du double neuf, Mississauga, ON

La Banque a participé au gala de la fête du double neuf organisé par des associations locales de personnes âgées et a présenté des services bancaires pertinents aux aînés présents.

- 7 décembre 2025 : sensibilisation pour les personnes âgées, Granville Gardens Retirement Residence, Vancouver, BC

La succursale Vancouver Richmond a organisé un événement communautaire dans une résidence pour personnes âgées, en mettant l'accent sur la notoriété de la marque et l'engagement des aînés.

- 19 décembre 2025 : célébration de Noël, Mississauga, ON

La Banque a participé à une célébration de Noël organisée par une association de personnes âgées, a tenu un stand d'information et s'est entretenue avec des aînés sur les services bancaires et la sensibilisation à la fraude.

Au cours de ces événements, le Champion des aînés et les représentants des succursales ont présenté l'historique de la Banque, les points forts de ses activités principales et les services bancaires de détail adaptés aux clients âgés. La prévention de la fraude financière a été un thème récurrent et essentiel, l'accent étant mis sur l'aide à apporter aux personnes âgées pour qu'elles identifient les tactiques d'escroquerie les plus courantes, comprennent les risques de fraude émergents et sachent où chercher de l'aide. Ces initiatives ont permis de sensibiliser les personnes âgées aux questions financières et de renforcer l'engagement de la Banque à traiter les aînés de manière équitable, à les protéger contre les préjudices financiers et à favoriser leur bien-être financier, conformément au Code des aînés.

Principe 1 : Les banques établiront et mettront en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés pour l'application du Code.

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

- Le mandat du Champion des aînés ;
- La formation des employés et des représentants ;
- L'identification des circonstances dans lesquelles les aînés peuvent avoir besoin d'aide dans le cadre de leurs activités bancaires ; et
- l'identification et la remontée des incidents liés à des suspicions de maltraitance financière et de fraude.

Les Lignes directrices établissent des mesures visant à faciliter une communication efficace, telles que :

- Mettre à disposition des supports de communication spécialement conçus pour répondre aux besoins des personnes âgées ;
- Veiller à ce que les employés et les représentants connaissent les formats et les canaux de distribution accessibles de la Banque ;
- Fournir des informations dans un format accessible ; et

- consolider les ressources et les informations sur les options d'accessibilité dans *l'engagement de la Banque sur les procurations et les comptes de dépôt conjoints*.

Tous les employés et représentants de la Banque suivent une formation annuelle obligatoire axée sur les compétences concernant le Code et la manière dont la Banque respecte ses engagements. Elle aborde notamment les sujets suivants :

- La maltraitance financière, les fraudes et escroqueries, et la tenue de discussions délicates ;
- L'engagement de la Banque sur les procurations et les comptes de dépôt conjoints ;
- Les ressources disponibles pour les employés sur les questions relatives aux besoins bancaires des personnes âgées ; et
- les processus d'escalade.

Les lignes directrices prévoient d'autres mesures pour protéger les aînés :

- Lutte contre le blanchiment d'argent et détection des fraudes, suivi des transactions ;
- Espaces calmes et accessibles où peuvent se tenir des discussions privées ; et
- Processus de fermeture de succursales.

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

Principe 2 : Les banques communiqueront efficacement avec les aînés.

La Banque a mis en œuvre des mesures visant à faciliter une communication efficace avec les personnes âgées, notamment :

- L'offre de services bancaires en anglais, en cantonais et en mandarin afin d'aider au mieux les clients, en particulier les personnes âgées, en réduisant les barrières linguistiques et en garantissant un soutien précis ;
- Les employés et les représentants sont encouragés à être respectueux, à faire preuve de patience et à consacrer le temps nécessaire au service des personnes âgées, qui peuvent avoir des questions et avoir besoin d'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 personnes âgées, afin de s'assurer qu'elles comprennent parfaitement les offres de la Banque ;

- Proposer des supports de communication numériques dans les lieux physiques (par exemple, les succursales) et dans les lieux publics (par exemple, une page dédiée sur le site Internet 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 notifier en succursale que des 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 distribution mis à la disposition des personnes âgées ;
- Toutes les agences sont équipées d’espaces privés pour aider les personnes âgées à répondre à leurs besoins bancaires, leur permettant de rencontrer les employés dans un espace calme et isolé pour des discussions sur les finances et les demandes de renseignements ;
- Toutes les agences sont équipées d’installations accessibles, y compris de guichets de différentes hauteurs pour répondre aux besoins des personnes âgées ; et
- services bancaires par téléphone 24/7, au 1-877-779-5588.

Principe 3 : Les banques offriront une formation appropriée à leurs employés et représentants qui interagissent avec les aînés.

Tous les employés et représentants de la Banque suivent une formation annuelle obligatoire axée sur les compétences concernant le Code et la manière dont la Banque respecte ses engagements. Elle aborde notamment les sujets suivants :

- Comment prévenir la maltraitance financière, les fraudes et les escroqueries, et comment communiquer avec les clients sur ces sujets sensibles ;
- L’engagement de la Banque sur les *procurations et les comptes de dépôt conjoints* ;
- Les ressources disponibles pour les employés sur les questions relatives aux besoins bancaires des personnes âgées ; et
- les processus d’escalade.

Plus précisément :

- La fourniture de services bancaires aux personnes âgées, décrite dans le Principe 1 du présent rapport ;
- Une communication efficace avec les personnes âgées, décrite dans le Principe 2 du présent rapport ;
- Une procédure de résolution des plaintes ;
- Les ressources disponibles pour les employés sur les questions relatives aux besoins bancaires des personnes âgées, décrites dans le Principe 4 du présent rapport ;
- La détection de la maltraitance financière, des fraudes et des escroqueries, y compris dans les circonstances décrites au Principe 5 du présent rapport, comment aborder ces sujets avec les personnes âgées ;

- La mise à disposition d'un espace calme et accessible pour des discussions privées en cas de besoin ; et
- les détails de l'*engagement* de la Banque sur les *procurations* et les *comptes de dépôt conjoints*.

En plus de la formation annuelle, d'autres formations et ressources sont disponibles sur l'intranet de la Banque et sont accessibles à tous les employés afin qu'ils puissent fournir un service patient, attentif et respectueux.

Principe 4 : Les banques mettront à la disposition des employés et des représentants qui interagissent avec les clients les ressources appropriées afin qu'ils puissent comprendre les questions relatives aux besoins bancaires des aînés.

Il est important que les employés et les représentants en contact avec les clients comprennent leur rôle lorsqu'ils aident les personnes âgées à répondre à leurs besoins bancaires. Afin de servir au mieux les clients âgés de la Banque, cette dernière met à la disposition de ses employés des ressources appropriées, notamment :

- Une formation des employés et des représentants en contact avec les clients, garantissant le respect des dispositions pertinentes du *Manuel de procédure de la succursale* lorsqu'ils traitent avec des personnes âgées ;
- La fourniture d'un accès aux ressources de formation relatives aux aînés disponibles sur la plateforme interne, les employés étant formés à la compréhension de ces ressources ;
- Une participation régulière aux activités de la communauté et collecte des informations en retour ;
- Le soutien et l'assistance des agents des opérations bancaires sur place pour les contacts avec les clients ; et
- un soutien disponible auprès du département de la conformité ou du chef du département de la banque de détail.

Principe 5 : Les banques s'efforceront d'atténuer les préjudices financiers potentiels pour les aînés.

Si la Banque a connaissance de la probabilité d'un préjudice financier pour un aîné en raison d'une maltraitance financière, d'une fraude ou d'une escroquerie, elle s'efforcera d'atténuer les préjudices financiers, tout en respectant la vie privée, la sécurité et l'autonomie des clients.

Voici quelques exemples de mesures appropriées :

- Mettre en œuvre des actions de lutte contre le blanchiment d'argent et de surveillance des opérations de détection de la fraude,
- fournir des espaces calmes et accessibles où des discussions privées peuvent avoir lieu,
- envoyer en temps réel des alertes de solde bas 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 à identifier et à traiter la possibilité d'un préjudice financier pour les personnes âgées, tout en respectant leur vie privée et leur autonomie,
- organiser régulièrement des séminaires sur la sécurité financière à l'intention des aînés dans diverses communautés de personnes âgées. En 2025, neuf séminaires ont été organisés avec succès, et
- effectuer des inspections mensuelles du service aux personnes âgées dans les succursales.

Principe 6 : Les banques tiendront compte des données démographiques du marché et des besoins des aînés lorsqu'elles procèdent à la fermeture de succursales.

La Banque prend en compte les données démographiques du marché, y compris les besoins des aînés, lorsqu'elle envisage de fermer des succursales. En cas de fermeture d'une succursale, la Banque suit une procédure structurée et transparente conforme à la Loi sur les banques et à la ligne directrice de l'ACFC sur la procédure de consultation pour les fermetures de succursales, en accordant une attention particulière aux clients âgés et aux autres groupes vulnérables.

En octobre 2025, la Banque a officiellement informé le public du projet de fermeture permanente de sa succursale de Toronto Downtown (151 Yonge Street, Toronto, Ontario), fermeture qui devrait prendre effet le 1^{er} mars 2026. Avant la fermeture, la Banque a évalué le profil démographique du marché concerné, y compris la présence et les besoins des clients âgés, et a mis au point des mesures appropriées pour soutenir les clients concernés.

Conformément aux exigences réglementaires et au Code des aînés, l'approche de la Banque concernant la fermeture de la succursale comprenait, ou pourrait comprendre, les mesures suivantes :

- Des affiches et des panneaux dans les succursales pour informer clairement les clients, y compris les aînés, de la fermeture prévue, des dates clés et du calendrier ;
- Des messages d'alerte en succursale, qui incitent les employés à parler de manière proactive de la fermeture avec les clients les plus âgés après avoir effectué des transactions ;
- Des mises à jour du site web fournissant des informations claires sur la fermeture, les dates d'entrée en vigueur et les autres succursales et canaux de service ;
- Des efforts de sensibilisation, notamment des avis écrits envoyés à tous les clients de la Banque, y compris les clients âgés, afin de les informer en temps utile de la fermeture prévue ;
- Des programmes proactifs d'appel des clients, avec une attention particulière pour les clients âgés qui dépendent plus fortement des services en succursale ;
- Des journées portes ouvertes ou des séances d'information en succursale, le cas échéant, pour expliquer la fermeture et les alternatives de service disponibles ;
- La mise à disposition d'options de service alternatives pour les clients les plus touchés par la fermeture, permettant un accès continu aux services bancaires par le biais d'agences proches, de canaux bancaires numériques ou d'autres options de service soutenues ;

- Des ressources de soutien dédiées, y compris l'accès à un numéro de téléphone gratuit, pour fournir aux aînés et à leurs proches des informations supplémentaires, de l'aide et des conseils concernant les alternatives disponibles ; et
- des processus de consultation adaptés à la communauté concernée, en veillant à ce que les méthodes de communication et les mesures de soutien soient appropriées pour les personnes âgées et les autres clients vulnérables.

La Banque continuera à informer l'ACFC des mesures prévues et mises en œuvre pour la fermeture de la succursale de Toronto Downtown dans le cadre de la procédure de notification de la fermeture de la succursale et de toute autre communication ultérieure, le cas échéant. Par ces actions, la Banque cherche à minimiser les perturbations, à maintenir l'accès aux services bancaires pour les clients âgés et à respecter son engagement de traitement équitable conformément au Code des aînés.

Principe 7 : Les banques divulgueront publiquement les mesures qu'elles ont prises pour appuyer les principes énoncés dans le Code.

La Banque publiera le *Rapport annuel 2025 sur le code des aînés* (le présent rapport) en indiquant les mesures qu'elle a prises pour soutenir les principes énoncés dans le Code. La Banque publiera le rapport chaque année sur le site 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 :

- Mesures prises pour soutenir chaque principe du Code,
- Toute autre mesure prise pour améliorer la fourniture de services bancaires aux aînés,
- Du matériel de formation destiné à informer les employés sur les implications du Code pour les personnes âgées, et
- une participation active des succursales aux programmes communautaires pour les personnes âgées.

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

L'avenir – Maintenir la conformité avec le Code des aînés

La Banque continue de s'efforcer d'aider et de protéger au mieux ses clients âgés. Nous fournissons à nos employés et à nos représentants des programmes d'information et de formation pour leur permettre d'aider au mieux nos clients âgés. Notre personnel est disponible pour répondre à toute question en se référant aux informations de contact ci-dessous.

Contactez-nous par :

Courriel : info@icbk.ca

Téléphone : 1-877-779-5588

Courrier : Banque industrielle et commerciale de Chine (Canada)

Bay Adelaide Centre, West Tower, 333 Bay Street, Suite 3710, Toronto, ON, 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 à tous de protéger les aînés 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