



# Servir et protéger les aînés

Nous avons à cœur de vous aider à faire face aux enjeux liés au vieillissement et aux risques d'exploitation financière à l'égard des aînés. C'est pourquoi nous avons adhéré au Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés.

# Servir et protéger les aînés

Nous nous sommes engagés à :



**Offrir des outils afin de mieux vous servir et vous protéger**



**Agir contre l'exploitation financière**



**Offrir des produits et des services adaptés à vos besoins**

Ce document vous aide à mieux connaître et utiliser les outils que nous vous proposons et à prévenir les risques d'exploitation financière et de fraude.

## **1 Offrir des services accessibles et adaptés à vos besoins**

**Nous avons mis en place des mesures pour s'adapter aux besoins des aînés. Nous nous efforçons d'assurer l'accessibilité de nos produits et services et d'offrir de l'aide supplémentaire aux personnes qui en ressentent le besoin.**

Vous pouvez ainsi avoir accès aux services suivants :

- › Rencontre avec un représentant afin de discuter de vos finances et de poser des questions dans un endroit calme et isolé (pour faciliter la concentration)
- › Rencontre avec un représentant afin d'obtenir des explications supplémentaires sur des produits ou services
- › Documentation imprimée en plus gros caractères pour en faciliter la lecture
- › Explications sur le fonctionnement des liseuses (outils de lecture à voix haute) pour les clients ayant un handicap visuel

- › Aide offerte pour utiliser les guichets automatiques, les services bancaires en ligne et les applications mobiles
- › Fonction audio des guichets automatiques

### **Il suffit de communiquer avec nous :**

- › En appelant ou en vous présentant à votre succursale
- › En appelant la *Ligne dédiée aux aînés* au **514 413-5598** ou au **1 844 413-5598** du lundi au vendredi, de 8h à 18h (HE)

## **2 Savoir vous protéger contre l'exploitation financière**

### **Des personnes malintentionnées peuvent utiliser différents moyens pour abuser des aînés :**

- › Faire des requêtes répétées de retraits d'argent pour se sortir d'une situation difficile
- › Demander d'effectuer une transaction inhabituelle
- › Faire des pressions afin de procéder à l'ouverture d'un compte conjoint
- › Insister afin de recevoir les relevés et autres correspondances

Ces personnes peuvent profiter d'une période de vulnérabilité (par exemple, lors d'une maladie).

### **L'histoire de Louise**

David demande régulièrement de petites sommes d'argent à sa mère, Louise. Il promet de la rembourser, mais dès qu'elle lui demande quand, il se braque et l'accuse de ne pas lui faire confiance. Louise veut aider son fils à mettre sur pied son entreprise, mais elle commence à s'inquiéter de son manque d'intérêt dans ce commerce et de ses fréquents voyages à Las Vegas. C'est en discutant avec un représentant que Louise réalise qu'elle pourrait être victime d'exploitation financière et que la situation pourrait s'empirer si rien n'est fait. Le représentant l'informe des ressources et des outils à sa disposition pour se protéger.

## 3 Savoir vous protéger contre la fraude

Pour assurer votre sécurité, visitez notre page Internet spécialement dédiée aux aînés pour en apprendre plus sur :

- › La création d'un mot de passe sécuritaire :
  - La recette d'un mot de passe fort
  - Les pièges à éviter
  - L'outil de gestion de mots de passe
- › Les arnaques sur les réseaux sociaux :
  - Liens malicieux sur votre fil d'actualité
  - Concours trompeurs
  - La « fraude amoureuse »
  - 5 conseils pour déjouer les fraudeurs
- › Les fraudes bancaires en ligne :
  - Comment protéger vos informations personnelles
  - 7 exemples de fraudes bancaires en ligne
  - Vos recours en cas de fraude
- › La protection de votre carte de crédit :
  - Les précautions à prendre avec le numéro de la carte et son NIP
  - Le signalement d'une carte perdue ou volée
  - La vérification de votre relevé mensuel
- › La protection contre le vol d'identité
  - 6 étapes pour vous protéger
- › La protection de votre boîte courriel
  - Pourquoi protéger sa boîte courriel
  - Comment être vigilant et proactif



Rendez-vous en ligne à  
[bnc.ca/services-aines](https://bnc.ca/services-aines)  
pour plus de détails.



Vous pouvez aussi vous renseigner auprès d'un de nos représentants par téléphone ou à votre succursale pour obtenir de l'information à ce sujet.

## Voici un exemple : l'arnaque des grands-parents

### Comment ça fonctionne ?

Vous recevez un appel : « Grand-maman, c'est toi ? » ou « Grand-papa, me reconnais-tu ? » Croyant que c'est votre petit-enfant, vous répondez par son prénom. L'arnaqueur commence à utiliser ce prénom pour être crédible. Il vous explique qu'il a de graves problèmes (frais juridiques, dette ou réparations, etc.) et qu'il faut lui **transférer de l'argent de façon urgente**.

### Comment vous protéger ?

- › Ne répondez pas aux questions dont la personne devrait déjà connaître les réponses.
- › N'hésitez pas à questionner la personne pour vérifier que c'est bien elle.
- › Évitez de fournir vos informations personnelles et bancaires, et demandez-vous pourquoi la personne voudrait obtenir cette information.
- › Vérifiez toujours l'origine des appels de ce genre par vous-même, en appelant d'autres membres de votre famille.

### Vous êtes victime ?

- 1) Rapportez l'incident à votre poste de police local.
- 2) Appelez-nous.

## …❖ Besoin d'informations supplémentaires ?

Vous désirez discuter de votre situation avec l'un de nos représentants ou vous avez besoin d'aide ?

- › Rendez-vous directement en succursale durant les heures d'ouverture
- › Contactez-nous via la *Ligne dédiée aux aînés* au **514 413-5598** ou au **1 844 413-5598** du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h (HE)



31857-001 (2022/07)

**bnc.ca**

MD BANQUE NATIONALE et le logo BANQUE NATIONALE sont des marques de commerce déposées de la Banque Nationale du Canada.

© 2022 Banque Nationale du Canada. Tous droits réservés. Toute reproduction totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de la Banque Nationale du Canada.