



Rapport annuel - mars 2021

Le 25 juillet 2019, l'Association des banquiers canadiens (ABC) publiait son code de conduite volontaire sur la prestation de services bancaires aux aînés (le Code). Le Code s'articule autour de plusieurs principes qui s'appliquent aux banques pour les guider lorsqu'elles fournissent des produits et services bancaires aux aînés du Canada.

VersaBank (VB) reconnaît que les Canadiens vivent plus longtemps et que les aînés constituent un groupe diversifié aux besoins financiers variés. Nous comprenons le rôle que nous jouons en tant qu'institution financière et l'importance de soutenir les aînés dans la prestation de services financiers. Il nous a été très facile d'adopter le Code puisqu'il rendra les opérations bancaires plus sécuritaires pour les personnes âgées et nous nous engageons à respecter en permanence ses principes.

Il nous fait plaisir de présenter notre rapport annuel décrivant les mesures prises pour soutenir les principes énoncés dans le Code.

Directeur et Champion des aînés

Nous avons créé une équipe dévouée possédant l'expérience et les connaissances nécessaires en matière de service à la clientèle et de questions liées aux aînés pour mettre en œuvre le Code et promouvoir les intérêts des personnes âgées.

La responsabilité de la mise en œuvre du Code et l'assurance que la banque reste en conformité incombent maintenant à un membre cadre de VersaBank. La directrice des services de dépôt, Lisa Southam, a été désignée comme notre Championne des aînés. Lisa s'est jointe à l'équipe de VersaBank en 2016 en apportant son bagage de plus de 30 ans d'expérience bancaire en succursale. En s'engageant à partager ses connaissances et son expertise dans le soutien aux aînés, Lisa converge les efforts de l'équipe vers la promotion et la sensibilisation plus accrues aux questions touchants les personnes âgées.



Notre engagement au Code

Voici les étapes adoptées pour mettre en œuvre le Code.

- ✓ Établissement d'un code de conduite approuvé par le conseil d'administration pour l'application des politiques et des procédures relatives aux services bancaires.
- ✓ Incorporer le Code dans notre cadre de conformité réglementaire.
- ✓ Mise en place et exécution d'une formation obligatoire pour les employés axée sur les compétences.
- ✓ Création et implantation de formations pour les représentants.
- ✓ Mise en œuvre d'un processus d'escalade et de traitement d'événements liés à des soupçons d'exploitation financière et de fraude contre des personnes âgées.
- ✓ Lancement d'une page Web sur le site de [VersaBank – Renseignements aux aînés](#) afin de leur fournir des informations accessibles sur le Code, des ressources et des documents sur des questions qui leurs sont propres, y compris les procurations, les comptes conjoints, la fraude et l'exploitation financière.
- ✓ Installer des procédures pour atténuer le potentiel de préjudice financier telles que la lutte contre le blanchiment d'argent et la surveillance de la fraude tout en respectant des pratiques strictes en matière de confidentialité.
- ✓ Mettre en place un processus de publication de notre rapport annuel sur notre site Web corporatif et en fournir une copie à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

VersaBank est une banque sans succursale. Certains principes du Code tels que ceux relatifs aux fermetures de succursales, ne sont pas applicables.



Notre engagement pour l'avenir

Nous reconnaissons que le secteur financier et les besoins bancaires des personnes âgées évoluent constamment.

Nous nous engageons à évaluer et à réviser nos politiques, procédures, formations et ressources sur une base régulière. En continuant à soutenir les principes du Code nous garantissons à notre clientèle plus âgée qu'elle peut toujours compter sur nous pour son bien-être financier aujourd'hui comme demain.

Nous contacter

Championne des aînés

Lisa Southam
Directrice, Services des dépôts

Sans frais

800-213-4282

Courriel

lisas@versabank.com

Site internet corporatif

www.versabank.com

Renseignements de VB aux aînés

www.versabank.com/fr/renseignements-aux-aines/

Adresse postale

410 – 121 Research Drive
Saskatoon, SK S7N 1K2