



Rapport annuel

Mars 2022

VersaBank est maintenant en mesure depuis la dernière année de constater l'impact positif que le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (le Code) a eu sur l'industrie financière canadienne. Reconnaisant l'importance d'établir des politiques et des procédures solides, nous nous engageons à offrir une formation améliorée et ciblée à nos employés et représentants qui servent les aînés, ainsi qu'à veiller à ce que les aînés et leurs communautés aient accès aux informations concernant leurs intérêts.

Nous sommes heureux de publier notre rapport annuel décrivant notre engagement continu au Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (le Code).

Contexte

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

Directeur et Champion des aînés

VersaBank dispose d'une équipe expérimentée avec les connaissances nécessaires en matière de service à la clientèle et de questions liées à la gestion du Code dédiées aux aînés ainsi qu'à la promotion des intérêts des personnes âgées.

La vice-présidente des services de dépôt est responsable du Code et veille à ce que la banque continue de s'y conformer. La directrice des services de dépôt, Lisa Southam, a été désignée comme notre Championne des aînés. Lisa a 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 sensibilisation et la promotion plus accrues aux questions touchants les personnes âgées.



Notre engagement continu au Code

Principe 1 : Les banques établiront et mettront en œuvre des politiques et procédures appropriées pour soutenir le Code.

VersaBank a établi un code de conduite approuvé par le conseil d'administration pour les politiques et procédures de prestation de services bancaires et a intégré le code dans son cadre de conformité réglementaire.

Principe 2 : Les banques communiqueront efficacement avec les aînés.

VersaBank a mis en place des mesures pour assurer une communication efficace avec les aînés. Nous avons un centre de ressources sur notre site Web voué à [l'information dédiée aux aînés](#). Il est conçu pour aider les personnes âgées à accéder à d'importants documents servant leurs intérêts. Nous avons fourni un accès à l'information aux employés et aux représentants pour aider à répondre aux besoins des personnes âgées.

Principe 3 : Les banques offriront une formation appropriée à leurs employés et représentants au service des aînés.

VersaBank a institué et offre un programme de formation basé sur les compétences. Ce programme est obligatoire au moment de l'embauche et doit être revisité annuellement par les employés qui servent les aînés. Les représentants ont aussi un programme de formation créé et distribué par VersaBank.



Principe 4 : Les banques mettront les ressources appropriées à la disposition des employés et des représentants au service à la clientèle pour les aider à comprendre les questions relatives aux besoins bancaires des aînés.

Les employés et les représentants de VersaBank qui servent les aînés ont facilement accès à du matériel et ressources qui les aident lors de leurs interactions avec les personnes âgées. Ces ressources incluent des renseignements sur le Code, la fraude, les mauvais traitements envers les aînés, les escroqueries courantes ciblant les aînés, les procurations et les comptes de dépôt conjoints.

Principe 5 : Les banques s'efforceront d'atténuer les préjudices financiers potentiels aux personnes âgées.

VersaBank a mis en place des procédures complètes de lutte contre le blanchiment d'argent et de détection des fraudes afin d'identifier et protéger les personnes âgées contre tout dommage potentiel. Ça inclut un processus d'escalade et de traitement des incidents d'exploitation financière suspecte ainsi que de fraude visant les aînés. Tout préjudice potentiel est transmis à la championne des personnes âgées pour évaluation et intervention.

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

VersaBank est une banque sans succursale. Donc le principe 6 ne s'applique pas.

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

Le rapport annuel de VersaBank est publié sur notre page Web voué à [l'information dédiée aux aînés](#) et transmis à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) pour examen et publication.



Notre engagement pour l'avenir

VersaBank reconnaît que le secteur financier et les besoins bancaires des personnes âgées évoluent constamment.

Nous nous engageons donc 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