

Rapport annuel

Mars 2023

Toute l'équipe de VersaBank, s'engage à respecter le Code de conduite de la prestation de services bancaires aux aînés. Depuis sa mise en place en 2019, nous continuons d'améliorer notre politique et nos procédures d'entreprise, la formation, les ressources et l'accessibilité des informations aux personnes âgées.

En tant qu'institution financière canadienne, nous reconnaissons notre responsabilité d'atténuer le potentiel de préjudice financier et d'aider à protéger les aînés contre la fraude, l'exploitation financière et les escroqueries.

Nous sommes heureux de publier notre 3e rapport annuel définissant notre engagement continu au Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (le Code).

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

## HISTORIQUE

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 s'appliquant aux banques pour les guider lorsqu'elles offrent des produits et services bancaires aux aînés du Canada :

1. Les banques établiront et mettront en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés pour soutenir le Code.
2. Les banques communiqueront efficacement avec les aînés.
3. Les banques fourniront une formation appropriée à leurs employés et représentants qui servent les aînés.
4. Les banques mettront les ressources appropriées à la disposition des employés et des représentants en contact avec les clients pour les aider à comprendre les questions relatives aux besoins bancaires des aînés.
5. Les banques s'efforceront d'atténuer les préjudices financiers potentiels aux personnes âgées.
6. Les banques tiendront compte de la démographie du marché et des besoins des aînés lors de la fermeture de succursales.
7. Les banques divulgueront publiquement les mesures qu'elles ont prises pour soutenir les principes énoncés dans le Code.



## Directeur désigné et champion des aînés

VersaBank a 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 vice-présidente des Services de dépôt a été désignée comme la responsable du Code et veille à ce que la banque continue de s'y conformer. VersaBank a appointé la directrice des Services de dépôt comme championne des aînés. Avec plus de 30 ans d'expérience au service de la clientèle bancaire, Lisa possède à la fois les connaissances et l'expérience nécessaires pour interagir avec les personnes âgées. Elle travaille fort à faire accroître la sensibilisation et la compréhension sur les questions liées aux aînés, à fournir une éducation et des outils améliorés grâce à une formation ciblée et à des ressources accessibles.

## Politiques et procédures d'entreprise

VersaBank a établi un code de conduite complet approuvé par son conseil d'administration pour les politiques et les procédures de prestation de services bancaires.

Ils reprennent les sept principes du code et se concentrent principalement à :

- Offrir une formation obligatoire ciblée aux employés et aux représentants sur les enjeux touchant les aînés
- Améliorer notre capacité à identifier les circonstances dans lesquelles les personnes âgées peuvent avoir besoin d'une aide supplémentaire dans leurs activités bancaires
- Améliorer notre capacité à identifier et à escalader les incidents de fraude financière ou de fraude contre les personnes âgées

Ces politiques et procédures sont révisées régulièrement afin de s'assurer qu'elles continuent de répondre aux changements qui peuvent avoir une incidence sur la capacité des aînés à utiliser leurs services bancaires.

Le Code est intégré au cadre de conformité réglementaire (RCM) de la Banque.



## Formation

En novembre 2020, VersaBank a mis en place son programme de formation sur le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés. Depuis lors, VersaBank a continué d'évoluer et d'améliorer son contenu pour s'assurer qu'il s'agisse d'une ressource complète et précieuse pour ses employés.

Le programme de formation VersaBank est :

- Obligatoire pour tous les employés au service des aînés
- Comprend le matériel de formation, un test et une attestation une fois complété
- Rempli par les employés au moins une fois par an et périodiquement suite aux modifications apportées, et pour les nouveaux embauchés dès leur arrivée à la Banque

Le programme de formation de VersaBank est conçu pour former son équipe sur les objectifs d'apprentissage suivants :

- ✓ Le Code des aînés, son historique et ses principes
- ✓ Politiques, procédures et Cadre de conformité réglementaire (RMC) de VersaBank
- ✓ Abus financier chez nos aînés, fraude et escroqueries
- ✓ Comment mieux communiquer avec les clients pour détecter et prévenir les abus
- ✓ Détecter les abus financiers chez les aînés et évaluer l'exploitation financière
- ✓ Notre engagement auprès de l'Association des banquiers canadiens (ABC) et ses procurations et ses comptes de dépôt conjoints
- ✓ Ressources sur des sujets pertinents relatifs aux besoins bancaires des aînés
- ✓ Processus d'escalade de VersaBank
- ✓ Rôles et responsabilités des employés

## Resources et Communication

VersaBank comprend que les personnes âgées ont des besoins divers. Nous nous efforçons de garantir la facilité d'accès à l'information en respectant les principes d'un langage clair et en fournissant un format précis et simple de façon à ne pas induire en erreur.

Bien que VersaBank ne soit pas touchée par les fermetures de succursales bancaires puisqu'elle est une institution financière sans succursale, elle s'engage cependant à faire en sorte que ses canaux électroniques soient facilement navigables afin de faciliter la communication d'informations précieuses, dans le but d'éduquer et de soutenir les personnes âgées, leurs familles et leurs communautés.



La page Web de VersaBank dédiée à l'[information pour les aînés](#) contient des ressources consolidées, notamment :

- ✓ L'engagement au Code par VersaBank
- ✓ Rapport annuel du Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés
- ✓ Coordonnées de la championne des aînés de VersaBank
- ✓ Procurations et comptes de dépôt conjoint
- ✓ Protections contre les fraudes perpétrées chez les personnes âgées
  - Fraude sur l'identité
  - Escroqueries par télémarketing
  - Escroqueries amoureuses
  - Que faire si vous êtes victime d'une fraude
- ✓ Exploitation financière
- ✓ Liens pour des ressources supplémentaires

## Atténuer les préjudices potentiels chez les personnes âgées

VersaBank s'engage à protéger les personnes âgées contre les préjudices financiers.

Alors que les fraudes continuent d'augmenter au Canada, nous reconnaissons que l'attention de la direction est essentielle ainsi que l'importance d'une sensibilisation accrue aux crimes qui touchent les personnes âgées.

En 2022, Garry Clement s'est joint à l'équipe de direction de VersaBank, assumant la responsabilité de directeur de la lutte contre le blanchiment d'argent de la Banque. Ses 34 années d'expérience dans le domaine policier au sein de la GRC en tant que directeur national du Programme des produits de la criminalité de la GRC lui a valu le titre d'expert et défenseur de la prévention du crime financier. Ce bagage impressionnant contribue à l'évolution de la stratégie de la Banque de manière significative.

Des processus et procédures complets de lutte contre le blanchiment d'argent (AML) et de détection de fraudes sont en place pour identifier et protéger les personnes âgées contre les préjudices potentiels.

Les éléments clés incluent :

- Une très bonne connaissance du client / "Know Your Client" (KYC), Diligence et mesures de surveillance continues
- Programme de formation complet axé sur la sensibilisation et l'éducation du Code et sur l'exploitation financière des personnes âgées, la fraude et les escroqueries, les procurations et les comptes de dépôt conjoints.
- Processus d'escalade simplifié spécifique aux questions liées aux aînés
- Bulletins internes « Le saviez-vous » avec mises à jour régulières - sur les tendances de la fraude et fournissant conseils et informations.



VersaBank  
Choix par l'innovation

# Code de conduite pour la prestation de services bancaires

## Notre engagement pour l'avenir

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

VersaBank s'engage à évaluer et à mettre à jour sur une base régulière ses politiques et procédures, son programme de formation, ses services et ses informations pour les personnes âgées afin de soutenir et de respecter ses obligations énoncées dans les 7 principes du Code. Ainsi VersaBank garantit son soutien indéfectible à sa clientèle plus âgée pour leur bien-être financier aujourd'hui comme demain.

## Nous contacter

Championne des aînés	Lisa Southam Directrice, Services des dépôts
Sans frais	800-213-4282
Courriel	<a href="mailto:lisas@versabank.com">lisas@versabank.com</a>
Site internet corporatif	<a href="http://www.versabank.com">www.versabank.com</a>
Renseignements de VB aux aînés	<a href="http://www.versabank.com/fr/renseignements-aux-aines/">www.versabank.com/fr/renseignements- aux-aines/</a>
Adresse postale	410 – 121 Research Drive Saskatoon, SK S7N 1K2