

2023

Rapport annuel

Code de conduite pour la prestation de services bancaires

L'engagement de VersaBank dans la prestation de services bancaires aux aînés

VersaBank s'engage à respecter le Code de conduite lors la prestation de services bancaires aux personnes âgées (le Code). Depuis sa mise en œuvre en 2019, nous continuons de revoir et d'améliorer notre politique et nos procédures d'entreprise, tant notre programme de formation que nos ressources ainsi que l'accessibilité à l'information pour nos services bancaires offerts aux personnes âgées.

Nous sommes heureux de publier notre quatrième rapport annuel soulignant les mesures prises pour soutenir les principes énoncés dans ce Code et pour améliorer la façon dont nous fournissons des services bancaires aux personnes âgées.

Ce rapport annuel se trouve sur la page web de notre site internet dédiée à l'information relative aux aînés. Le rapport est également envoyé à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) pour examen et publication.

Chez VersaBank (la Banque), nous nous efforçons de fournir des produits de qualité supérieure et un service client exceptionnel qui répondent aux besoins de tous nos clients. Offrir des services bancaires et une protection financière aux aînés fait partie intégrante de cet engagement. Nous reconnaissons qu'il est de notre responsabilité de fournir des ressources appropriées tel que l'accessibilité aux services et à l'information, dans le but de protéger les personnes âgées en atténuant le potentiel de préjudice financier dû à la fraude, à l'exploitation financière et aux arnaques.

Arrière-plan

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

Sept Principes du Code

1 Les banques établiront et mettront en œuvre des politiques, procédures et processus appropriés pour soutenir le Code.

2 Les banques communiqueront efficacement avec les aînés.

3 Les banques offriront une formation appropriée à leurs employés et représentants au service des personnes âgées.

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.

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

6 Les banques tiendront compte des données démographiques du marché et des besoins des personnes âgées lorsqu'elles procéderont à la fermeture de succursales.

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

Conformité au Code

VersaBank, en tant que banque régie par la Loi sur les banques et membre de l'ABC, est fière d'adhérer au Code et de répondre aux besoins bancaires des personnes âgées. Reconnaissant que les aînés constituent un groupe diversifié, nous continuons d'identifier et de résoudre les problèmes qu'ils peuvent rencontrer dans le cadre de notre prestation de services financiers.

Champion des aînés et dirigeant désigné

VersaBank est fière de présenter Lisa Southam, directrice des services de dépôt, comme championne des aînés. En tant que membre de l'équipe de direction de la Banque, Lisa est chargée d'assurer le leadership dans l'exécution des politiques, procédures et programmes de formation du Code de la Banque. Elle est également chargée de promouvoir les intérêts des aînés et de collaborer avec les employés de VersaBank pour les sensibiliser aux questions qui touchent les personnes âgées.

Lisa possède plus de 30 ans d'expérience dans le secteur bancaire. Elle gère directement l'équipe qui fournit les produits et services de la Banque aux personnes âgées. Elle continue de plaider pour une sensibilisation accrue au sein de notre organisation, de faire évoluer notre programme de formation et de guider notre équipe pour qu'elle soit vigilante et bien préparée à répondre aux besoins bancaires uniques de notre clientèle plus âgée.

La vice-présidente des Services de dépôt, a été choisi par VersaBank pour garantir la conformité de la mise en œuvre du Code

Politiques et procédures d'entreprise

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

Ceux-ci incluent les sept principes du code et se concentrent sur :

- 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.
- Perfectionner notre capacité à identifier et faire escalader les incidents de suspicion de fraude financière contre les personnes âgées

Ces politiques et procédures sont examinées et mises à jour régulièrement pour garantir qu'elles continuent de bien refléter les changements susceptibles d'avoir une incidence sur la capacité des personnes âgées à effectuer des opérations bancaires.

Gouvernance et le Code

Le Code est intégré au cadre de gestion de la conformité réglementaire de la Banque.

Formation

VersaBank a lancé pour la première fois son programme de formation du Code relatif aux personnes âgées en novembre 2020. Nous continuons depuis à nous concentrer sur l'évolution et l'amélioration de son contenu garantissant ainsi un outil de travail complet et précieux. Notre plateforme de formation comprend à la fois des sessions de formation en direct mais aussi un support écrit. La formation en direct dispensée par notre championne aux aînés constitue un excellent forum permettant aux employés de renforcer et d'actualiser leurs connaissances sur le Code, de partager leurs expériences, de poser des questions et de recevoir des commentaires qui s'avèrent bénéfiques aux nouvelles recrues. Le volet écrit met en valeur les ressources disponibles et fournit des outils de référence pour accompagner les aînés dans leurs activités bancaires

Notre objectif est d'intégrer la sensibilisation au Code des aînés dans nos opérations bancaires quotidiennes.

	Participants <ul style="list-style-type: none">La formation est obligatoire pour tous les employés qui sont en contact direct avec les personnes âgées.En 2023, l'équipe de conformité anti-blanchiment d'argent (AML) de la Banque a également suivi la formation
	Contenu <ul style="list-style-type: none">Le Code des aînés, son historique et ses principesPolitique, procédures et guides de VersaBankDétection des abus financiers, des fraudes et des arnaques chez les personnes âgéesComment communiquer efficacement avec les aînésL'engagement de l'ABC concernant les procurations et les comptes de dépôt conjointsRessources consolidées sur des questions pertinentes aux besoins bancaires des aînésNos processus d'escaladeRôles et responsabilités des employés
	Exigences <ul style="list-style-type: none">Assistez à des séances de formation en directPasser en revue le matériel de formationPasser un test completCompléter une attestation de compréhensionSoumettre toute la documentation à la championne des aînés pour évaluation
	Délais de livraison <ul style="list-style-type: none">La formation est complétée au moins une fois par an et périodiquement par le biais de mises à jour des procédures et deLa formation est dispensée dans le cadre de notre processus d'intégration des nouvelles recrues
	Experts en la matière <ul style="list-style-type: none">Afin d'améliorer notre programme de formation et de garantir qu'il reflète les enjeux actuels auxquels sont confrontés les aînés, nous avons souscrit au programme Votre Argent axé sur les aînés de l'ABCNous introduisons un module de formation pour inclure la littérature financière et les vidéos connexes de l'ABC.Nous nous sommes engagés avec l'Association canadienne des professionnels de l'insolvabilité et de la restructuration (ACPIR) pour développer un volet axé sur les questions d'insolvabilité chez les aînés.Nous continuerons à rechercher des opportunités dans notre communauté pour renforcer notre sensibilisation et nos ressources
	Représentants <ul style="list-style-type: none">Les agents de dépôt de la Banque sont membres de l'Association des courtiers en dépôt inscrits (ACDI) L'ACDI dispose d'une formation pour le Code spécifique au Réseau des Courtiers en DépôtsLa Banque distribue une directive écrite aux agents de dépôt identifiant : notre championne aux aînés, ses coordonnées, l'accès aux ressources et aux documents concernant la conformité au Code, ainsi que notre processus de résolution des plaintes.

Ressources et communication

VersaBank comprend que les personnes âgées ont des besoins divers et s'efforce 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 personne en erreur.

Page Internet de Versabank dédiée aux aînés

VersaBank maintient une page Web dédiée aux personnes âgées. Cette page est accessible à tous, y compris les personnes âgées, leurs familles et leurs communautés. Elle soutient et éduque les aînés lors de leurs recherches. Les ressources disponibles sont consolidées pour un accès ultra facile

De plus, les représentants partenaires de VersaBank reçoivent une directive écrite fournissant des instructions sur les documents consolidés facilitant l'accès et la référence

La page Web dédiée Informations pour les aînés de VersaBank contient des ressources consolidées, notamment :

- Notre engagement envers le Code
- Notre rapport annuel sur le Code des aînés
- Coordonnées de notre championne des aînés
- Informations sur les procurations et les comptes de dépôt conjoints
- Services d'accessibilité pour les personnes âgées
- Protections contre la fraude chez les personnes âgées
 - Vol d'identité, protection de votre code PIN
 - Arnaques par télémarketing
 - Arnaques amoureuses
 - Que faire si vous êtes victime de fraude
- Abus financier
- Liens utiles vers des ressources supplémentaires

Centre de ressources internes de VersaBank

VersaBank dispose d'un centre de ressources interne accessible à tous les employés en contact avec la clientèle servant les personnes âgées. Ce centre contient des documents consolidés relatifs aux aînés et est lié au programme de formation de la Banque.

Services d'accessibilité pour les personnes âgées

Chez VersaBank, nous nous efforçons de créer un environnement et une expérience accessibles pour nos clients. Répondre aux besoins uniques de nos aînés est une priorité absolue.

Nous nous engageons à répondre aux besoins d'accessibilité de nos clients plus âgés de diverses manières, notamment :

- Un site Web convivial avec un langage clair et simple ainsi qu'une navigation facile.
- Documents de ressources et liens utiles regroupés sous une seule page Web facile à localiser.
- Services bilingues, support client disponible en anglais et en français.
- Relevés bancaires en duplicata et en gros caractères disponibles sur demande.
- Des conversations accessibles avec des experts peuvent être planifiées.
- Offrir des espaces calmes où les communications se feront en privé avec les personnes âgées

Atténuer les préjudices potentiels aux personnes âgées

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

Alors que la fraude s'intensifie au Canada, il est essentiel qu'une plus grande sensibilisation aux crimes qui touchent les personnes âgées soit apporté à l'attention de la direction

Garry Clement, chef de la lutte contre le blanchiment d'argent de VersaBank, possède plus de 35 ans d'expertise en matière de criminalité financière et des années d'expérience dans le domaine policier, puisqu'il a travaillé comme directeur national du programme des produits de la criminalité de la GRC avant de se joindre à la Banque en 2022. Il continue de faire évoluer les stratégies de la Banque en matière de détection, de protection et de prévention de la criminalité financière.

La formation sur les processus et les procédures complets en matière de lutte contre le blanchiment d'argent (AML) qui inclue la détection de la fraude, sont régulièrement révisés et améliorés afin d'identifier, de protéger et d'être vigilants contre les préjudices potentiels causés aux personnes âgées.

En 2023, la Banque a amélioré son processus d'établissement de rapports interne du traitement quotidien de divers items et de la rétrofacturation. Ce processus garantie la transmission des transactions soupçonnées de fraude impliquant des personnes âgées à la championne des aînés pour une évaluation plus approfondie.

Les principaux éléments du régime LBC/FAT des banques comprennent

- Robuste connaissance du Client « Know Your Client » (KYC), diligence et mesures de surveillance continue
- Formation complète axée sur la sensibilisation et l'éducation au Code et sur l'exploitation financière des personnes âgées, la fraude et les arnaques, les procurations et les comptes de dépôt conjoints.
- Processus d'escalade d'informations spécifique aux questions liées aux aînés
- Bulletins internes réguliers AML « Did you know » (le saviez-vous) et mises à jour périodiques sur les tendances et les sujets liés à la fraude pour fournir des conseils et des informations continues.

Fermetures de succursales

VersaBank n'a pas de succursales ; Le principe 6 ne s'applique pas.

Notre engagement vers l'avenir

En tant que membres du secteur financier, VersaBank reconnaît l'importance du Code et à quel point il lui incombe la responsabilité de faire évoluer la prestation de nos services bancaires pour les personnes âgées, car leurs besoins bancaires évoluent constamment.

VersaBank reste engagée dans l'évaluation et la mise à jour continues de ses politiques et procédures, de son programme de formation et de ses services. VersaBank se concentre sur le renforcement des ressources et de l'accessibilité pour les personnes âgées respectant ainsi ses obligations énoncées dans les principes du Code et garantir aussi à ses clients âgés qu'ils peuvent toujours compter sur la Banque pour leur bien-être financier aujourd'hui et dans l'avenir.

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/information-for-seniors
Adresse postale	410 – 121 Research Drive Saskatoon, SK S7N 1K2
