

2025 Rapport Annuel

**Code de conduite lors des services
bancaires offerts aux personnes âgées**



VersaBank
Choice Through Innovation

L'engagement de VersaBank lors des services bancaires offerts aux aînés

VersaBank reste engagée à respecter le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (le Code). Depuis sa mise en œuvre en 2019, nous continuons à réviser et à améliorer nos politiques et nos procédures d'entreprise, notre programme de formation ainsi que nos ressources pour aider les personnes âgées à accéder à des informations claires sur les services bancaires.

Chez VersaBank (la Banque), nous nous engageons à offrir des produits de qualité supérieure et un service à la clientèle exceptionnel qui répondent aux besoins de tous nos clients. Soutenir les personnes âgées grâce à des services bancaires accessibles et à des mesures de protection financière solides est au cœur de cet engagement. Nous reconnaissons notre responsabilité de fournir des informations claires, des ressources accessibles et des mesures de protection qui aident à protéger les personnes âgées contre les préjudices financiers potentiels, notamment la fraude, les abus financiers et les escroqueries.

Nous sommes heureux de présenter notre sixième rapport annuel décrivant les mesures que nous continuons de prendre pour soutenir et respecter les principes du Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés.

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

Contexte

Le 25 juillet 2019, un Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (le Code) a été élaboré. Le Code s'articule autour des sept principes suivants qui s'appliquent aux banques afin de les guider dans la prestation de produits et services bancaires particuliers aux aînés du Canada.

Les sept principes du Code

- 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 dispenseront une formation appropriée à leurs employés et représentants qui sont au service des personnes âgées.*
- 4. Les banques mettront les ressources appropriées à la disposition des employés et des représentants en contact avec la clientèle afin de les aider à comprendre les questions liées aux besoins bancaires des aînés.*
- 5. Les banques s'efforceront d'atténuer les préjudices financiers potentiels subis par les personnes âgées.*
- 6. Les banques tiendront compte des données démographiques du marché et des besoins des personnes âgées lorsqu'elles procéderont à des fermetures de succursales.*
- 7. Les banques rendront publiques 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 aînés. Consciente que les personnes âgées constituent un groupe diversifié, nous continuons à cerner et à traiter les problèmes auxquels ils peuvent être confrontés dans le cadre de la prestation de nos services financiers.

Champion des aînés et agent désigné

VersaBank a assigné Lisa Southam, directrice des services de dépôt, comme notre championne des aînés. En tant que membre de l'équipe de direction de la banque, Lisa possède l'expérience, les connaissances et les ressources nécessaires pour remplir ce rôle. Elle assure le leadership dans l'application continue du Code des aînés au sein de la banque, sensibilise aux questions touchant les aînés, collabore avec les employés pour les aider à comprendre les besoins des aînés et sert de point de contact pour l'aide et la résolution des problèmes.

VersaBank a également désigné la vice-présidente des services de dépôt comme responsable de la mise en œuvre du Code et du respect continu de ses principes par la banque.

Principe 1

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

VersaBank a mis en place des politiques et des procédures complètes, approuvées par le conseil d'administration, pour la prestation de services bancaires. Ces politiques intègrent les sept principes du Code et mettent l'accent sur :

- **Fournir une formation ciblée** : Formation des employés et des représentants sur les questions concernant les personnes âgées.
- **Améliorer les capacités d'identification** : Améliorer notre capacité à identifier les situations dans lesquelles les personnes âgées peuvent avoir besoin d'une aide supplémentaire pour leurs opérations bancaires.
- **Atténuer les préjudices causés aux personnes âgées** : Renforcer notre capacité à identifier et à signaler les incidents de fraude financière qui peuvent survenir à l'encontre des personnes âgées.

Ces politiques et procédures sont régulièrement révisées et mises à jour afin de s'assurer qu'elles continuent à refléter les changements susceptibles d'avoir un impact sur la capacité des personnes âgées à effectuer des opérations bancaires.

La gouvernance avec le code

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

Principe 2

Les banques communiqueront efficacement avec les personnes âgées.

Engagement à l'accessibilité et à la communication face aux aînés : VersaBank veille à ce que ses employés et ses représentants connaissent les options d'accessibilité et les canaux de communication de la banque destinés aux personnes âgées. Afin de faciliter la diffusion et la consolidation d'informations et de ressources utiles, VersaBank dispose d'une page web dédiée intitulée « [Renseignements aux aînés](#) ». Cette page est accessible au public, aux personnes âgées, à leurs familles, à leurs communautés et à nos représentants, et fournit des documents éducatifs et de soutien essentiels.

La page Web comprend :

- Des informations et des liens internet liés au Code.
- Les coordonnées directes de notre championne désignée aux personnes âgées.
- Notre rapport annuel.
- L'engagement de l'ABC concernant les procurations et les comptes de dépôt conjoints.
- Les options d'accessibilité.
- Les ressources relatives à la protection contre la fraude, les escroqueries et l'exploitation financière.
- Ressources additionnelles pertinentes.

Les employés de VersaBank reçoivent une formation sur le Code des aînés, qui comprend des informations sur la manière d'accéder aux supports de communication destinés aux aînés, ainsi que sur les formats accessibles et les canaux de diffusion disponibles pour les aînés.

Principe 3

Les banques dispenseront une formation appropriée à leurs employés et représentants qui sont au service des personnes âgées.

VersaBank a lancé son programme de formation au code des aînés en novembre 2020. Depuis ce temps, nous avons continué à faire évoluer le programme afin qu'il reste une ressource exhaustive et pratique favorisant une culture où la prise en compte des besoins des personnes âgées est intégrée dans nos pratiques quotidiennes. Notre approche de formation comprend à la fois des sessions en direct et des supports écrits. Les sessions en direct, animées par notre championne des aînés, permettent aux employés de rafraîchir leur compréhension du code, d'étudier des situations réelles, de partager leurs expériences, de poser des questions et de recevoir des conseils. C'est une approche qui s'est avérée particulièrement utile pour les nouveaux employés. La partie écrite met en évidence les ressources disponibles et fournit des outils de référence pour aider les aînés dans leurs activités bancaires.

Notre objectif constant est de veiller à ce que la sensibilisation au Code des aînés soit intégrée dans nos activités quotidiennes et se reflète dans la manière dont nous servons et soutenons les aînés.

Principaux éléments du programme de formation de la Banque :

Participants :

- La formation est obligatoire pour les employés au service des personnes âgées, telles que définies par le Code.

Contenu :

- Le Code des aînés, son contexte et ses principes.
- Les politiques, procédures et guides de VersaBank.
- Détection des abus financiers, des fraudes et des escroqueries à l'égard des aînés.
- Communication efficace avec les aînés.
- L'engagement de l'ABC sur les procurations et les comptes de dépôt conjoints.
- Des ressources consolidées concernant les besoins bancaires des personnes âgées.
- Les protocoles de recours hiérarchiques.
- Rôles et responsabilités des employés

Exigences :

- Assister à des sessions de formation en direct.
- Réviser le matériel de formation.
- Passer un test de complet
- Remplir une attestation de compréhension.
- Soumettre toute la documentation à la championne des aînés pour évaluation.

Délais de livraison :

- La formation doit être complétée au moins une fois par an et périodiquement grâce à des mises à jour des procédures et des communications continues.
- La formation est dispensée dans le cadre du processus d'intégration des nouveaux employés.

Experts en la matière :

- La formation comprend le programme de l'ABC, *Votre argent*, axé sur les personnes âgées ainsi que sur des documents similaires.
- Collaboration avec l'industrie canadienne des syndics agréés en insolvabilité afin d'inclure des documents prêtants sur l'insolvabilité des personnes âgées.

Représentants :

- Reçoivent une formation sur les ressources disponibles pour les personnes âgées.
- Reçoivent une formation sur les exigences du Code.
- Sont mis au courant de la championne des aînés de la Banque et ses coordonnées, et de plus ils reçoivent les coordonnées directes des personnes à contacter.
- Comment détecter l'exploitation financière chez les personnes âgées.

Principe 4

Les banques mettent à la disposition des employés et des représentants en contact avec la clientèle, une foule de ressource appropriée pour les aider à comprendre les questions relatives aux besoins bancaires des personnes âgées.

VersaBank comprend que les personnes âgées ont des besoins spécifiques. Nous nous efforçons de garantir que les informations soient facilement accessibles et respectons les principes d'un langage clair afin de nous assurer que les informations soient fournies de manière exact.

Page web dédiée aux aînés

Afin de faciliter la communication et la consolidation d'informations ainsi que des ressources utiles pour les personnes âgées, VersaBank gère une page Web qui leur est dédiée, intitulée « [renseignements pour les aînés](#) ». Cette page est accessible au public, aux personnes âgées, à leurs familles et à leurs communautés et fournit des ressources éducatives et de soutien essentielles.

Afin de garantir que les représentants de VersaBank disposent de ressources précises et à jour pour aider les personnes âgées, ils reçoivent les consignes nécessaires sur la manière d'accéder à ces ressources consolidées pour faciliter leur consultation.

La page Web de VersaBank intitulée [renseignements pour les aînés](#), offre une sélection exhaustive de ressources, incluant :

- Le Code
- L'engagement de VersaBank envers le Code
- La championne des aînées désignée par la banque
- Rapport annuel de VersaBank
- Procurations et comptes de dépôt conjoint
 - Incluant l'engagement de l'ABC sur les procurations et les comptes de dépôt conjoint
- Service d'accessibilité pour les aînés
 - Détails sur les services d'accessibilité disponibles pour les personnes âgées
- Protection des personnes âgées contre la fraude
 - Que faire si vous êtes victime d'une fraude
 - Informations sur les différents types de fraudes et d'escroqueries, comprenant:
 - L'usurpation d'identité
 - Les escroqueries par télémarketing
 - Les escroqueries d'urgence
 - Les escroqueries amoureuses
- Exploitation financière
 - Exemples d'abus financier
 - Stratégies de protection contre l'abus financier
- Liens pour trouver des ressources supplémentaires, incluant :
 - Le Centre antifraude du Canada
 - Programmes et services du gouvernement du Canada pour les personnes âgées
 - L'Association des banquiers canadiens « A propos de votre argent »
 - L'Association des banquiers canadiens « Gestion des dettes »
 - L'Association des banquiers canadiens « Renseignements pour les aînés »
 - L'Association des banquiers canadiens « Trousse indispensable au maintien de la vigilance et la protection contre les escroqueries »

Centre de ressources internes VersaBank

VersaBank dispose d'un centre de ressources interne accessible aux employés qui travaillent avec des personnes âgées. Les employés peuvent facilement accéder à une foule de ressources et à du matériel pédagogique liés à l'aide aux personnes âgées, à l'abus financier, à la fraude et aux escroqueries, ainsi qu'au programme de formation de la banque.

Services d'accessibilité pour les personnes âgées

À VersaBank, nous sommes déterminés à créer un environnement et une expérience faciles d'accès pour les aînés.

Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes âgées en matière d'accessibilité, notamment :

- Un site web convivial rédigé dans un langage clair et simple offrant une navigation facile.
- Ressources consolidées et liens utiles disponibles sur une seule page facile à trouver.
- Des services bilingues, offrant un soutien à la clientèle en anglais et en français.
- Disponibilité de duplicatas et de relevés bancaires en gros caractères sur demande.
- Possibilité d'entretiens avec des experts en matière d'accessibilité.
- Offre d'espaces calmes pour toutes communications privées avec les personnes âgées.

Principe 5

Les banques s'efforceront d'atténuer les préjudices financiers potentiels subis par les personnes âgées.

VersaBank s'engage à protéger les personnes âgées contre les préjudices financiers potentiels. Alors que la fraude et les escroqueries continuent de se multiplier au Canada, nous reconnaissons que cela nécessite une attention constante et développer une culture de vigilance. Nous continuons à accorder une attention particulière aux crimes qui touchent les personnes âgées et à souligner l'importance d'une identification et d'une escalade hiérarchique précoces.

Pour soutenir cet engagement, VersaBank dispense des formations complètes sur la lutte contre le blanchiment d'argent (AML) et la détection des fraudes, et met en place des procédures et des règles d'escalade hiérarchique conçues pour aider à protéger les aînés et rester vigilant face aux dangers potentiels. Nos processus sont régulièrement révisés afin de garantir qu'ils permettent d'identifier efficacement les cas potentiels d'abus ou d'exploitation financière des personnes âgées, car les besoins financiers et les risques auxquels sont confrontées ces dernières ne cessent d'évoluer.

Dans le cadre de nos efforts continus, les plaintes des clients âgés sont transmises à la championne des aînés afin qu'elle les examine plus en détail, garantissant ainsi que chaque cas fasse l'objet d'une attention particulière, d'un soutien adapté et d'un processus de résolution qui reflète les besoins uniques des clients âgés.

Les principaux éléments du régime de conformité de la Banque comprennent :

- **Formation complète :** Notre programme de formation met l'accent sur la sensibilisation et l'éducation concernant le Code, l'abus financier des personnes âgées, la fraude et les escroqueries. Il traite des procurations et des comptes bancaires conjoints, en mettant l'accent sur la détection des abus financiers envers les personnes âgées, l'identification des signaux d'alerte pour évaluer les risques et la prévention de la fraude et des préjudices dès le départ.

- **Connaissance approfondie du client (KYC)** : Les mesures exhaustives de diligence raisonnable “KYC” de la Banque imposent l'identification des personnes âgées. De plus, lorsqu'une procuration est en vigueur, l'identité du mandataire doit faire l'objet de la même vérification rigoureuse dans le cadre du processus “KYC”. Si des préoccupations surviennent au cours du processus de diligence raisonnable “KYC”, la situation doit être signalée à un niveau supérieur dans la chaîne décisionnelle.
- **AML « Did you Know » / (Le saviez-vous ?)** : Est un bulletin interne régulier et mises à jour périodiquement donnant sur les réglementations, les tendances et les sujets d'actualité afin de fournir des conseils et des informations en continu
- **Rapports sur les transactions inhabituelles (UTR)** : Dans le cadre des processus de détection des fraudes de la Banque, si une situation est jugée inhabituelle ou suspecte, une déclaration d'opération inhabituelle (UTR) doit être rempli afin de justifier une escalade supplémentaire dans la chaîne décisionnelle.
- **Remboursement anticipés** : Étant donné que les offres de dépôt de VersaBank consistent en des certificats de placement garanti (CPG), les demandes de rachat anticipé ont été identifiées comme une mesure cruciale pour atténuer les préjudices potentiels pour les déposants âgés. Les demandes de rachat anticipé d'un CPG lié à un déposant âgé doivent d'abord être transmises à la championne des aînés de la Banque pour examen, avant d'être transmises à un cadre supérieur pour approbation finale.
- **Activité de transaction frauduleuse** : Les procédures anti-blanchiment d'argent (AML) de la Banque imposent un examen des transactions afin de détecter toute activité inhabituelle ou suspecte. Si une activité suspecte est détectée, elle doit être signalée à un membre du niveau supérieur dans la chaîne décisionnelle.
- **Procédures relatives à la protection de la vie privée** : VersaBank respecte des pratiques strictes en matière de confidentialité qui régissent la collecte, l'utilisation et la divulgation des informations sur les clients sous le contrôle de la banque. Ces procédures contribuent à protéger les données personnelles sensibles et les informations financières, réduisant ainsi le risque d'usurpation d'identité et de fraude.
- **Procédures des plaintes** : Les procédures pour les plaintes de la Banque exigent que toutes les plaintes des clients concernant des personnes âgées soient transmises à la championne des aînés désignée par la Banque pour les personnes âgées afin qu'elle les examine plus en détail et veille à ce que les plaintes soient traitées et prises en charge de manière appropriée.
- **Procédures des plaintes** : Les procédures de plainte de la Banque exigent que toutes les plaintes des clients concernant des personnes âgées soient transmises à la championne des aînés désignée par la Banque pour les personnes âgées afin qu'elle les examine plus en détail et veille à ce que les plaintes soient traitées et prises en charge de manière appropriée.

Principe 6

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

Le principe 6 ne s'applique pas car VersaBank ne possède pas de succursales.

Principe 7

Les banques rendront publiques les mesures qu'elles ont prises pour soutenir les principes énoncés dans le code.

VersaBank s'engage à publier ce rapport annuel sur notre page Web dédiée aux informations pour les personnes âgées afin de divulguer les mesures que nous avons prises pour soutenir le code et améliorer la prestation des services bancaires aux aînés, et à en fournir une copie à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) dans les 135 jours suivant la fin de notre exercice financier.

Notre engagement pour l'avenir

VersaBank reconnaît l'importance du Code et la responsabilité que nous partageons, en tant que membre du secteur financier, de soutenir en permanence les personnes âgées dont les besoins continuent d'évoluer. Nous restons déterminés à promouvoir une culture où la prise en compte des besoins des aînés est intégrée dans notre façon de travailler, de former nos employés et de fournir nos services.

La Banque continuera d'évaluer et d'améliorer ses politiques, ses procédures, ses programmes de formation et ses services afin de s'assurer qu'ils reflètent cette culture d'attention et de bienveillance. Nous continuons de mettre l'accent sur le renforcement des ressources et de l'accessibilité pour les personnes âgées, tout en respectant totalement les principes du Code..

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
Information de VB aux aînés	https://ca.versabank.com/fr/engagements-et-codes-de-conduite/
Adresse postale	410 – 121 Research Drive Saskatoon, SK S7N 1K2
