

2024 Rapport

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 s'engage 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 a réviser et a améliorer notre politique et nos procédures d'entreprise, notre programme de formation, nos ressources et l'accessibilité à l'information ainsi que les services bancaires aux aînés.

À VersaBank (la Banque), nous nous efforçons d'offrir des produits de qualité supérieure et un service à la clientèle exceptionnel qui répondent aux besoins de tous nos clients. Le service offert lors des services bancaires et la protection financière des aînés font partie intégrante de cet engagement. Nous reconnaissons qu'il est de notre responsabilité de fournir des ressources adéquates pour assurer une accessibilité aux services bancaires et à l'information facile tout en protégeant les aînés en atténuant les risques de préjudice financier découlant de la fraude, de l'exploitation financière et des escroqueries.

Il nous fait plaisir de présenter notre cinquième rapport annuel. Il inclut les mesures prises témoignant de notre soutien et de notre respect des principes énoncés dans le code.

Ce rapport annuel est publié sur notre page web consacrée à information pour les aînés en plus d'être remis à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) pour vérification et publication.

Contexte

Le 25 juillet 2019, un Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux personnes âgées (le Code) a été élaboré. S'appliquant aux banques, le Code s'articule autour des sept principes qui les guident lorsqu'elles offrent des produits et services bancaires aux personnes âgées du Canada.

Les sept principes du Code

1. *Les banques établissent et mettent en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés pour soutenir le code.*
2. *Les banques communiqueront efficacement avec les personnes âgées.*
3. *Les banques fourniront une formation appropriée à leurs employés et représentants qui sont en contact avec les personnes âgées.*
4. *Les banques mettent à la disposition des employés et des représentants en contact avec la clientèle, des ressources appropriées pour les aider à comprendre les questions relatives aux besoins bancaires des personnes âgées.*
5. *Les banques s'efforceront d'atténuer les potentiels préjudices financiers 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

En tant que banque opérant en vertu de la Loi sur les banques et membre de l'ABC, VersaBank est fière d'adhérer au Code et de soutenir les besoins bancaires des aînés. Reconnaissant que les personnes agées forment un groupe diversifié, nous continuons à identifier et à traiter les problèmes que les aînés peuvent rencontrer dans notre prestation de services financiers.

Champion des aînés et responsable désigné

VersaBank a désigné la directrice des services de dépôt, Lisa Southam, comme notre championne des aînés. En tant que membre de l'équipe de gestion de la Banque, Lisa appporte son leadership dans l'exécution des politiques, des procédures et du programme de formation du Code des aînés de la Banque. Elle est également chargée de promouvoir les intérêts des aînés, de s'engager auprès des employés de VersaBank pour les sensibiliser aux questions qui touchent les aînés et de servir de personne-ressource pour obtenir de l'aide et des solutions.

La vice-présidente des services de dépôt est désignée comme responsable de la mise en œuvre du Code et de la conformité de la Banque.

Principe 1

Les banques établissent et mettent en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés pour soutenir le code.

VersaBank a établi des politiques et des procédures completes qui ont été approuvées par le conseil d'administration pour la prestation aux services bancaires. Ces politiques intègrent les sept principes du Code et se concentrent 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 circonstances dans lesquelles les personnes âgées peuvent avoir besoin d'une assistance supplémentaire dans le cadre de leurs activités bancaires.
- **Atténuer les préjudices causés aux personnes âgées :** Renforcer notre capacité à identifier et à faire escalader les cas de fraude financière suspecte perpétrée contre les aînés.

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 s'engage à s'assurer que ses employés et ses représentants connaissent les options a l'accessibilité et aux canaux de communication de la Banque pour les aînés. Pour faciliter la diffusion et la consolidation de renseignements et de ressources utiles, VersaBank maintient une page Web intitulée information pour les aînés. Cette page est facilement accessible aux aînés, à leurs familles, à leurs communautés et à nos représentants. Elle fournit aussi des documents éducatifs et de soutien essentiels.
La page web comprend :

- Des informations et des liens Internet relatifs au Code.
- Les coordonnées de notre Championne designée aux aînés.
- Notre rapport annuel.
- L'engagement de l'ABC sur les procurations et les comptes de dépôt conjoints.
- Les options d'accessibilité.
- Ressources sur la protection contre la fraude, les escroqueries et les exploitations financières.
- Autres ressources pertinentes.

Les employés de VersaBank reçoivent une formation sur le Code des aînés, comprennant des renseignements sur la façon d'accéder aux documents de communication destinés aux personnes agées, ainsi que sur les formats accessibles et les canaux de distribution disponibles pour les aînés.

Principe 3

Les banques fourniront une formation appropriée à leurs employés et à leurs représentants qui interagissent avec les personnes âgées.

VersaBank a lancé son programme de formation sur le Code des aînés en novembre 2020. Depuis, nous avons continuellement mis l'accent sur le développement et l'amélioration de son contenu afin de nous assurer qu'il demeure une ressource exhaustive et de qualité. Notre plateforme de formation comprend à la fois des séances de formation en direct et des documents écrits. Les sessions de formation en direct, menées par notre championne des aînés, constituent un excellent forum permettant aux employés de renforcer et de rafraîchir leurs connaissances du code, de partager leurs expériences, de poser des questions et de recevoir des commentaires, ce qui s'avère particulièrement bénéfique pour les nouveaux employés. La partie écrite met en évidence les ressources disponibles et fournit des outils de référence pour soutenir les ainés dans leurs activités bancaires.

Notre objectif est d'intégrer advantage le Code des aînés dans nos opérations bancaires.

Élément clé 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 processus d'escalade.
- Rôles et responsabilités des employés

Exigences :

- Assister à des sessions de formation en direct.
- Réviser le matériel de formation.
- Passer un test d'évaluation
- 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 :

- Recoivent une formation sur les ressources disponibles pour les personnes âgées.
- Recoivent une formation sur les exigences du Code.
- Etre au courant de l'existence de la championnne des aînés de la Banque et de ses coordonnées.
- Comment détecter les abus financiers concernant 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 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 en erreur*

Page web dédiée aux aînés

Afin de faciliter la communication, la consolidation de renseignements ainsi que des ressources précieuses pour les aînés, VersaBank maintient une page Web intitulée information pour les aînés qui fournit des documents éducatifs et de soutien essentiels et est accessible à tous, spécialement les aînés, leurs familles et leurs communautés.

Pour s'assurer que les représentants de VersaBank disposent de ressources exactes et à jour afin d'aider les aînés, on leur fournit des conseils sur l'accès à ces documents consolidés pour en faciliter la consultation.

La page Web de VersaBank intitulée information pour les aînés, offre une sélection complète de ressources, incluant :

- Le Code
- VersaBank et son engagement au Code
- La championne des aînés de VersaBank
- Rapport annuel de VersaBank
- Procurations et comptes de dépôt conjoints
    - Comprenant l'engagement de l'ABC sur les procurations et les comptes de dépôt conjoints
- 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
    - Examples d'exploitation financière
    - Stratégies de protection contre l'exploitation financière
- 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 ".

Centre de ressources internes de VersaBank

VersaBank dispose d'un centre de ressources internes à l'intention des employés qui servent les aînés. Les employés peuvent facilement accéder aux ressources et au matériel éducatif concernant l'aide aux personnes âgées, l'exploitation financière, la fraude, les escroqueries ainsi que le 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 et offrant une navigation facile.
- Du matériel et des ressources consolidés et des liens utiles disponibles sur une seule page web facile à localiser.
- Des services bilingues, offrant un soutien aux clients en anglais et en français.
- Disponibilité de duplicata et de déclarations 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 aînés contre les préjudices financiers.

Alors que la fraude et les escroqueries continuent de s'intensifier au Canada, nous reconnaissons qu'elles requièrent l'attention des dirigeants. Alors pour cette raison, nous avons mis l'accent sur les crimes qui touchent les personnes âgées.

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, ayant 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 à faire évoluer la stratégie de la Banque en matière de détection, de protection et de prévention de la criminalité financière.

Pour s'assurer que le Code et la considération des aînés font partie intégrante de nos activités quotidiennes, VersaBank a mis en œuvre une formation complète pour la lutte contre le blanchiment d'argent (LAB) et la détection des fraudes, des procédures et des exigences d'escalade conçues pour protéger les aînés et demeurer vigilants contre les préjudices potentiels. Nos processus sont régulièrement revisités pour s'assurer qu'ils permettent de déceler efficacement l'exploitation ou l'abus financier potentiel des personnes agées, car les besoins financiers et les risques des aînés dans l'industrie évoluent sans arrêt.

Les principaux éléments du régime de conformité de la Banque sont les suivants :

- **Formation complete :** Notre programme de formation met l'accent sur la concientisation et l'éducation concernant le Code, l'exploitation financière des personnes âgées, la fraude et les escroqueries. Il couvre les procurations et les comptes de dépôt conjoints, en mettant l'accent sur la détection de l'exploitation financière des 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 de diligence raisonnable de la Banque en matière de connaissance du client (KYC) imposent l'identification des personnes de haut rang. En outre, lorsqu'une procuration est en place, l'identité du mandataire doit faire l'objet d'une vérification (KYC) tout aussi rigoureuse. En cas d'inquiétude au cours du processus de vérification (KYC), la situation doit être portée à l'attention des instances supérieures de la Banque.

- **AML « *Did you Know* » /(Le saviez-vous ?) :** des communiqués internes réguliers et des mises à jour périodiques sur les réglementations, les tendances et les sujets fournissant ainsi des conseils et des informations en continu.

- **Rapports sur les transactions inhabituelles (UTR) : U**n rapport (UTR) doit être rempli pour permettre une escalade potentielle si une situation est identifiée comme inhabituelle ou suspecte dans son cadre des processus de détection des fraudes.

- **Rachats anticipés :** Étant donné que les dépôts offerts par VersaBank consistent en des certificats de placement garanti (CPG), les demandes de remboursement anticipé ont été identifiées comme une mesure cruciale pour atténuer les préjudices potentiels causés aux déposants âgés. Les demandes de remboursement anticipé d'un CPG lié au déposant principal, doivent d'abord être transmises à la championne des aînés de la Banque pour vérification, avant d'être acheminées à un cadre supérieur pour approbation finale.

- **Activité de transaction frauduleuse** : Les procédures de la Banque en matière de lutte contre le blanchiment d'argent (*AML*) prévoient la vérification des transactions ayant pour but d'identifier des activités inhabituelles ou suspectes. Si une activité suspecte est détectée, elle doit faire l'objet d'une procédure d'escalade

- **Procédures relatives à la protection de la vie privée** : VersaBank respecte des pratiques rigoureuses en matière de protection de la vie privée qui régissent la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements sur ses clients. Ces procédures aident à protéger les données sensibles d'identification personnelles et les renseignements financiers, réduisant ainsi le risque d'usurpation d'identité et de fraude.

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 n'a 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 sa page Web consacrée à l'information pour les aînés. Le rapport divulgue les mesures prises pour soutenir le code et améliorer la prestation des services bancaires aux aînés. Elle s'engage aussi et à fournir une copie à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) dans les 135 jours suivant la fin de son exercice financier.

Notre engagement pour l'avenir

VersaBank reconnaît l'importance du Code et sa responsabilité en tant que membre de l'industrie financière, d'adapter et d'améliorer sans relâche la prestation des services bancaires aux personnes âgées, dont les besoins sont en constante évolution.

La Banque reste attachée à l'évaluation et au perfectionnement continus de ses politiques, procédures, programmes de formation et services. Nous nous attachons à développer les ressources et à améliorer l'accessibilité pour les personnes âgées, en veillant à respecter les principes du Code.

Nous contacter

Championne des ainés	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