

Codes de conduite et engagements publics volontaires

Les codes de conduite et les engagements publics volontaires sont des engagements non exigés par la loi que des entreprises, associations ou autres organismes prennent volontairement pour influencer ou contrôler des comportements, à leur avantage et à l'avantage de leurs collectivités.

Par l'entremise de l'Association des banquiers canadiens (ABC), le secteur bancaire a adopté plusieurs codes volontaires destinés à protéger les consommateurs et s'est engagé à les respecter. L'[Agence de la consommation en matière financière du Canada](#) (ACFC) supervise la conformité des banques par rapport à ces codes de conduite et engagements publics volontaires.

La Banque Peoples du Canada (BPC) a adopté plusieurs engagements et codes de conduite volontaires. Cliquez sur le titre d'un code pour le lire en entier.

Prêts hypothécaires

- [Engagement à fournir des renseignements sur les garanties hypothécaires](#)

La BPC s'engage à fournir aux consommateurs des renseignements à propos des garanties hypothécaires afin qu'ils soient suffisamment informés pour comprendre leur choix lorsqu'ils cherchent à contracter un prêt hypothécaire.

- [Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale – Renseignements sur le remboursement anticipé des prêts hypothécaires](#)

Ce code de conduite est conçu pour s'assurer que de l'information de qualité est fournie aux emprunteurs afin de les aider à prendre des décisions à propos du remboursement anticipé de leur prêt hypothécaire.

- [Engagement de l'ABC en matière de lisibilité des documents hypothécaires](#)

La BPC s'engage à respecter certains principes de base en matière de lisibilité afin de rendre les documents sur les prêts hypothécaires à l'habitation plus faciles à comprendre pour les emprunteurs.

Services bancaires courants

- [Engagement relatif aux procurations et comptes de dépôts conjoints](#)

La BPC s'engage à mettre certains renseignements à la disposition des consommateurs afin de les aider à comprendre les risques associés à l'utilisation d'une procuration (c.-à-d. donner à

une autre personne le droit d'effectuer des opérations bancaires pour elle) ou à l'ouverture d'un compte de dépôts conjoint avec une autre personne.

Services en ligne

- [Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : le cadre canadien](#)

Rédigés en tenant compte des commentaires de l'industrie, du gouvernement et de groupes de consommateurs, les principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique constituent un guide destiné à protéger les consommateurs dans un contexte de commerce électronique. Ce guide énonce une série de principes portant sur la disposition relative à l'information, l'établissement du contrat, la protection et la sécurité des paiements et des renseignements personnels, les recours, la responsabilité, les courriers électroniques commerciaux non sollicités et la sensibilisation des consommateurs.

Placements

- [Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré](#)

Ce code fournit les lignes directrices relatives au transfert d'un régime enregistré d'une institution financière à une autre. Les régimes d'épargne enregistrés peuvent comporter différents instruments de placement, comme les certificats de placement garanti (CPG), les fonds communs de placement et les valeurs mobilières. Les lignes directrices qui s'appliquent dépendent du type de régime.

Aînés

- [Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés](#)

Ce code guide la BPC lorsqu'elle offre des produits et services bancaires aux aînés. Les principes de ce code portent notamment sur les politiques et procédures, la communication efficace et la formation et les ressources pour les employés et représentants.

Petites et moyennes entreprises

- [Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises](#)

Ce modèle de code établit les normes minimales relatives aux relations des banques avec les petites et moyennes entreprises et aborde quatre éléments clés des pratiques bancaires, soit l'ouverture, la responsabilité, le processus de crédit et le traitement des plaintes.

- [Code de conduite – petites et moyennes entreprises de la BPC](#)

Pour nous joindre :

Si vous avez des préoccupations à propos de la conformité de la BPC à l'égard des codes de conduite et engagements publics volontaires ou si vous souhaitez déposer une plainte, communiquez avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) par téléphone au 1-866-461-2232, par courriel à info@fcac-acfc.gc.ca ou en visitant le site Web de l'ACFC à <http://www.fcac-acfc.gc.ca>

Mise à jour: novembre 2019