

Banque Peoples du Canada (BPC) :

Codes de conduite et engagements publics volontaires

Les codes de conduite et engagements publics volontaires sont des engagements non exigés par la loi, que des entreprises, des associations et d'autres organisations prennent volontairement afin d'exercer une influence ou un contrôle sur le comportement, à leur avantage comme à l'avantage de leurs collectivités.

Par l'entremise de l'Association des banquiers canadiens (ABC), le secteur bancaire a élaboré plusieurs codes volontaires visant à protéger les consommateurs et s'est engagé à les respecter. L'[Agence de la consommation en matière financière du Canada](#) (ACFC) veille à ce que les banques respectent ces codes de conduite et engagements publics adoptés volontairement.

La Banque Peoples du Canada (BPC) a adopté un certain nombre de codes de conduite et d'engagements volontaires. Pour faire la lecture de chacun des codes en entier, veuillez cliquer sur son titre.

Prêts hypothécaires

- [Engagement à fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire](#)

La BPC s'engage à fournir aux consommateurs des renseignements comparatifs sur les garanties hypothécaires afin qu'ils aient suffisamment d'information pour comprendre leur choix lorsqu'ils sont à la recherche d'un prêt hypothécaire.

- [Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale - Information sur le remboursement anticipé des hypothèques](#)

Le Code a pour objectif de s'assurer qu'une information de qualité est fournie aux emprunteurs pour les aider à prendre des décisions à propos du remboursement anticipé de leur prêt hypothécaire.

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

La BPC s'engage à suivre certains principes de base en matière de lisibilité afin de rendre les documents hypothécaires plus faciles à comprendre par les emprunteurs.

Transactions bancaires courantes

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

La BPC s'engage à mettre certains renseignements à la disposition des consommateurs pour les aider à comprendre les risques associés à l'utilisation d'une procuration (p. ex., autoriser quelqu'un à effectuer des transactions bancaires pour eux) ou à l'ouverture d'un compte de dépôts conjoint avec une autre personne.

- [Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants.](#)

La BPC s'engage à fournir aux consommateurs des garanties relatives à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants.

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 de BPC – petites et moyennes entreprises](#)

Assurance

- [Code de conduite portant sur les activités d'assurance autorisées](#)

Ce code établit les normes requises par la BPC lorsque les employés des succursales vendent des assurances crédit, voyage et accidents corporels. Le code traite des procédures liées à la formation, à la divulgation de renseignements, aux pratiques de promotion, à la protection des renseignements personnels et au traitement des plaintes.

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 : Le 17 mars 2022