

CODE DE CONDUITE DU MARCHÉ DE LA CAISSE ALLIANCE

INTRODUCTION : LES PRINCIPES DU CODE

Les caisses sont des institutions à caractère unique. Présentes au Canada depuis plus de 100 ans, les caisses sont des coopératives financières dont l'administration et le financement ont très peu à voir avec le fonctionnement d'une banque. Dans une caisse, ce sont les membres qui sont actionnaires. Être membre d'une caisse, c'est contribuer à sa prospérité.

À la Caisse Alliance (la Caisse), notre priorité est d'offrir des produits et des services de qualité à nos membres. Nous sommes déterminés à faire en sorte qu'ils soient entièrement satisfaits des services qu'ils reçoivent.

Présentation de notre code de conduite du marché

Le code reconnaît les principes que nous nous engageons à respecter dans les activités de sollicitation, de promotion, de publicité, de mise en marché, de vente et de distribution que nous menons pour vendre nos produits et services. Le code témoigne de notre engagement à traiter de façon équitable quiconque utilise nos services. Nous croyons aux pratiques commerciales justes, à l'accès complet aux services bancaires, à la transparence et à l'ouverture ainsi qu'au traitement des plaintes fondé sur une approche raisonnable. Chaque personne est en droit de recevoir des services conçus pour servir ses intérêts financiers de la meilleure façon qui soit.

Nous respectons nos obligations réglementaires provinciales et visons constamment l'excellence quant à la protection des consommateurs. Notre code s'articule autour des cinq principes fondamentaux suivants :

Pratiques commerciales : Nous nous engageons à offrir un service de première qualité à chacun de nos membres et nos clients qui utilisent nos produits et services. Cet engagement est au centre de notre culture de gouvernance et d'entreprise.

Traitement équitable et pratiques de vente raisonnables : Traiter nos membres et nos clients de façon équitable et utiliser des pratiques de vente raisonnables en tout temps fait partie intégrante de nos pratiques commerciales.

Accès aux services bancaires : Nous voyons à ce que chaque membre et chaque client de la Caisse ait accès à des services financiers de base.

Transparence et divulgation : La Caisse décrit ses produits et services dans un langage clair dans chacune de ses communications afin d'aider les gens à prendre des décisions éclairées.

Traitement des plaintes : Nous étudions toutes les plaintes, prenons les mesures nécessaires pour les régler de façon juste et en tenons compte afin de continuellement améliorer nos pratiques.



PRATIQUES COMMERCIALES

La Caisse s'engage à traiter équitablement tous ses membres et tous les consommateurs qui utilisent ses produits et services. Cet engagement est au centre de notre culture de gouvernance et d'entreprise.

Notre culture d'entreprise est axée sur le « traitement équitable » en prenant des décisions stratégiques, en agissant au quotidien et en communiquant avec nos employés de façon à rappeler que tous les membres, les titulaires de compte et les consommateurs ont droit à un traitement équitable.

Il incombe au conseil d'administration, élu par nos membres, de s'assurer que cette culture est mise en œuvre et maintenue. La Caisse établit des politiques et des procédures de traitement équitable, et il incombe aux gestionnaires de faire rapport au conseil d'administration sur les questions de respect des principes du code.

Le traitement équitable se transpose également dans la façon dont nous gérons les informations personnelles. Chacun a le droit de s'attendre à ce que ses affaires financières soient gérées avec discrétion. Nous recueillons, utilisons et divulguons tous les renseignements personnels en stricte conformité avec la législation provinciale et fédérale. Notre engagement envers le traitement équitable de tous les individus est une responsabilité clé.

PRATIQUES COMMERCIALES

Bien-être financier et littératie financière

La Caisse reconnaît l'importance du bien-être financier et de la littératie financière. Nous nous engageons à élaborer et à mettre en œuvre des politiques et des procédures qui sensibilisent et informent sur la façon d'améliorer son bien-être financier grâce à une planification financière adéquate.

Dénonciation

L'occasion de signaler de façon anonyme un comportement potentiellement non éthique est un outil de travail essentiel pour toute entreprise responsable. Nos procédures de dénonciation permettent aux employés de signaler un événement certainement ou potentiellement inapproprié ou non éthique sans crainte de représailles ou de conséquences indésirables.

Ces procédures respectent également les droits des personnes concernées.

Notre conseil d'administration est responsable de l'examen, de l'approbation et de la mise à jour périodiques de la politique et/ou de la procédure de dénonciation. La direction de la Caisse est responsable de la surveillance et du contrôle conformément à la politique de dénonciation.

Lobbying

La Caisse, comme toute autre entreprise, association ou personne, jouit de la liberté – et de la responsabilité – d'interagir avec le gouvernement et de commenter les politiques, la législation, la réglementation ou certaines autres actions du gouvernement. Nous veillons cependant à ce que chaque lobbyiste que nous embauchons, soit en tant que membre du personnel ou en tant que consultant, agisse au nom de la Caisse, fasse mention de tout conflit d'intérêts, s'inscrive aux registres de lobbyistes appropriés et se conforme aux lois et réglementations pertinentes.

TRAITEMENT ÉQUITABLE ET PRATIQUES DE VENTE RAISONNABLES

TRAITEMENT ÉQUITABLE

La Caisse traite équitablement tous ses membres et ses clients. Utiliser des pratiques de vente raisonnables en tout temps fait partie intégrante de nos pratiques commerciales. La Caisse ne doit faire preuve de discrimination à l'encontre de ses membres ou ses clients ou à l'égard de quiconque considère utiliser ses services, à moins que la loi n'exige ou ne justifie qu'une distinction soit faite ou que les produits et les services offerts soient conçus pour un segment particulier du marché. Nous respectons rigoureusement le *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

Nous ne profitons jamais de qui que ce soit en déformant les faits, en cachant des informations ou en nous livrant à des manipulations, des transactions déloyales et des activités contraires à l'éthique. Nous n'exploitons pas les gens et prenons des précautions supplémentaires afin d'être clairs et compréhensifs avec ceux qui ne sont pas en mesure de défendre leurs propres intérêts ou qui ne font que se familiariser avec notre fonctionnement.

Nous n'utilisons pas non plus de langage trompeur, menaçant, intimidant ou abusif ni n'exerçons une pression excessive ou déraisonnable pour inciter un emprunteur à rembourser. Nous prenons toutes les mesures raisonnables pour identifier, éviter et gérer les conflits d'intérêts.

VENTE ÉQUITABLE

Tous ceux qui font affaire avec la Caisse ont accès à des informations exactes pour les aider à choisir le produit ou le service le plus abordable et le plus approprié. Nos publicités, notre matériel promotionnel et nos communications sont clairs, précis et faciles à comprendre. Nous fournissons des informations qui aident à garantir que les personnes qui envisagent nos produits et services peuvent faire des choix éclairés et appropriés. Nous exerçons un jugement raisonnable et prudent dans toutes nos transactions commerciales.

La Caisse s'engage à assurer le développement professionnel de ses employés, qui sont formés pour fournir des informations financières auxquelles les individus peuvent avoir confiance. Leurs connaissances sont acquises et améliorées par une expérience de travail ou des programmes de formation appropriés. Les employés se tiendront à l'affût des normes de l'industrie, des réglementations et des changements au niveau des produits et services qui sont pertinents à leur rôle.

Vente liée et pression indue

La Caisse ne doit pas exercer de pression indue ou user de coercition à l'égard des gens pour les inciter à acquérir un produit ou un service en particulier. Nous n'imposons aucune forme de pression pour inciter quelqu'un à acquérir un produit ou un service particulier qu'il ne souhaite pas comme condition d'obtenir celui qu'il souhaite obtenir.

Abonnement par défaut

La Caisse ne pratique pas l'abonnement par défaut, ce qui signifie facturer automatiquement au consommateur un produit ou un service qu'il n'a pas demandé. Nous obtiendrons toujours le consentement du consommateur pour les produits et services nouveaux ou facultatifs ainsi que pour les modifications apportées aux accords qui affectent ses droits et obligations.

Prix préférentiels

Dans certains cas, nous offrirons un meilleur prix ou taux sur la totalité ou en partie d'un produit ou service. Cette pratique est permise. Par exemple, nous pouvons proposer un produit ou un service à prix ou à tarif réduit à un membre, à un titulaire de compte ou à un consommateur si celui-ci utilise déjà ou acquiert plusieurs de nos produits ou services. La Caisse fait preuve de transparence quant à cette marge de manœuvre.

Gestion des risques

Afin de gérer les risques et les coûts ou pour se conformer à des lois auxquelles elle est assujettie, la Caisse peut fixer, dans la mesure où cela est nécessaire, des exigences raisonnables que les membres, les titulaires de compte ou les consommateurs sont tenus de respecter pour acquérir un produit ou un service.

Produits et services numériques

De nombreuses exigences législatives et réglementaires s'appliquent aux produits et services financiers numériques. La Caisse vérifie régulièrement les conseils réglementaires et suit les pratiques exemplaires quant à ses produits et services offerts par voie numérique.

ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES

La Caisse voit à ce que chaque membre et chaque client ait accès à des services financiers de base. Il s'agit là d'une composante fondamentale de notre raison d'être. La Caisse peut ouvrir un compte de dépôt pour toute personne dont elle est en mesure de vérifier l'identité. Si la Caisse refuse, c'est qu'elle a un motif commercial valable de le faire.

La Caisse peut aussi refuser d'ouvrir un compte de dépôt si des créances au nom du demandeur ont déjà été radiées ou jugées irrécouvrables ou si le demandeur a un faible pointage de crédit. La Caisse va toutefois vérifier si elle peut limiter les risques en assujettissant l'utilisation du compte à certaines restrictions plutôt que d'en refuser l'ouverture. Notre décision est influencée par plusieurs facteurs. Nous considérons le montant de la radiation de créances ou de créances irrécouvrables, du temps écoulé depuis celles-ci et toute autre circonstance atténuante.

Lorsque nous refusons d'ouvrir un compte, nous informons le demandeur de cette décision. Nous ne refusons jamais d'ouvrir un compte pour des raisons discriminatoires injustes ou parce que le demandeur est sans emploi ou a déjà déclaré faillite. Nous ne refusons pas d'ouvrir un compte lorsque le demandeur ne fait pas un dépôt immédiat. Lorsque la Caisse ferme un compte de dépôt, elle procède conformément à la convention qui la lie au membre ou au titulaire de compte.

ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES

Restrictions sur les comptes de dépôt

La Caisse peut décider d'imposer des restrictions raisonnables à certains comptes de dépôt. Ces restrictions peuvent prendre la forme d'un gel temporaire et d'une durée raisonnable des sommes déposées par chèque en attendant leur compensation. Si justifié, nous pouvons imposer des limites sur le plafond de découvert bancaire, les privilèges associés à la carte de débit, ou encore l'accès en ligne ou au guichet automatique (GAB). Nous faisons preuve de transparence quant à tout changement ou restriction imposé au compte des membres.

Compte de dépôt à frais nuls ou modiques

La Caisse estime que des comptes de dépôt à frais nuls ou modiques devraient être offerts aux consommateurs qui ne sont pas en mesure d'ouvrir et d'utiliser d'autres types de compte en raison des coûts, afin d'assurer l'accès aux services financiers de base.

Accès aux fonds

À la Caisse, il est possible de retirer immédiatement la première tranche de 100 \$ dollars de tous fonds déposés par chèque dans un compte de dépôt (ou le jour ouvrable suivant). La Caisse n'est pas tenue d'accorder l'accès aux fonds si le chèque a été endossé plus d'une fois, s'il n'est pas en dollars canadiens, s'il est tiré d'une succursale bancaire étrangère ou s'il y a des motifs raisonnables de croire que le dépôt est lié à des activités illégales. Nous informerons les membres ou titulaires de compte impliqués de toute réduction des montants des limites d'accès aux fonds ou de toute augmentation de la durée des périodes de retenue des chèques.

Encaissement de chèques du gouvernement du Canada

Le gouvernement fédéral prévoit une indemnité pour les chèques d'une valeur maximale de 1 750 \$ et les institutions ont accès à un service de vérification. Ainsi, la Caisse autorise l'encaissement des chèques du gouvernement du Canada jusqu'à 1 750 \$ sans frais pour leurs membres et titulaires de compte sur présentation de pièces d'identité acceptables. Cependant, la Caisse peut refuser d'encaisser un chèque de plus de 1 750 \$ pour des motifs raisonnables, par exemple s'il existe des preuves que le chèque a été altéré de quelque manière ou est contrefait.

TRANSPARENCE ET DIVULGATION

La Caisse fournit des informations faciles à comprendre et appropriées sur les produits et services en tenant compte des besoins financiers du membre, du titulaire de compte ou du consommateur. Des informations à jour sont mises à la disposition des individus avant et après l'acquisition d'un produit ou d'un service. Nos documents sont formulés de façon claire et contiennent toutes les implications financières de la transaction.

Lorsqu'une personne ouvre un compte, nous nous assurons qu'elle prenne une décision éclairée en lui faisant connaître les principales caractéristiques d'un compte ainsi que tous les risques, exclusions ou limitations qui y sont associées. Nous nous assurons que la personne est consciente des implications financières de la transaction, qu'elle comprenne tous les coûts qui y sont associés et qu'elle connaisse les modalités ainsi que ses droits et obligations. Nous accordons une attention particulière aux principales dispositions d'un accord, à tous les coûts, y compris les frais, aux modifications apportées à l'accord, aux restrictions y étant associées, à la protection contre les découverts, à la couverture de l'assurance-dépôts et aux autres conditions générales pertinentes.

Pour garantir que les gens soient pleinement informés, lorsqu'un membre ou un titulaire de compte acquiert un produit ou un service, nous lui fournissons la documentation y étant associée. Les titulaires de compte reçoivent des notes d'information de façon régulière et sont avisés de tout changement. Lorsqu'elle a déjà fait parvenir l'avis au membre ou au titulaire de compte, la Caisse peut facturer des frais raisonnables pour la production d'un duplicata. La Caisse doit aviser ses membres et ses titulaires de compte de toute modification apportée aux modalités, aux frais de service, à la structure d'un compte et aux taux d'intérêt conformément aux lois applicables. Lorsque la loi n'exige pas qu'un avis soit donné, la Caisse peut afficher un avis en centre de services ou sur son site Web, ou encore le communiquer par la poste ou par voie électronique.

TRANSPARENCE ET DIVULGATION

Hypothèque

Lorsque de telles règles n'existent pas, nous suivons les règles convenues par la Caisse et l'organisme de réglementation provinciale.

Information

La Caisse fournit des renseignements généraux sur les hypothèques aux membres et titulaires de compte ayant des hypothèques. Ces informations comprennent un numéro de téléphone auquel le membre ou le titulaire de compte peut joindre un employé de la Caisse pour obtenir des informations précises sur son prêt hypothécaire.

Fermetures de centres de services et guichets automatiques

Nous comprenons les inconvénients potentiels que la fermeture d'un centre de services ou d'un guichet automatique peut avoir sur nos membres et titulaires de compte. Nous nous efforçons donc d'alerter nos membres de la fermeture d'un centre de services ou d'un guichet automatique dès que possible. La Caisse avisera les membres et les titulaires de compte de toute fermeture – permanente ou temporaire – conformément à la législation applicable. Lorsque la loi n'exige pas qu'un avis soit donné, la Caisse peut afficher un avis en centre de services ou sur son site Web, ou encore le communiquer par la poste ou par voie électronique.

Divulgateion

Étant donné que nous utilisons souvent les termes « banque » ou « banquier » dans notre matériel promotionnel, nous nous assurons que les nouveaux demandeurs de compte à la Caisse comprennent que le compte n'est pas ouvert dans une banque. Nous appelons ce processus l'adhésion. Les nouveaux clients de la Caisse peuvent ne pas connaître cette distinction et c'est pourquoi nous vérifions que ceux-ci comprennent que le compte est ouvert dans une coopérative financière et non une banque.

Identification du système d'assurance-dépôts

Lors de l'identification de notre système d'assurance-dépôts, nous suivons les restrictions, les directives, les exigences et les règles d'affichage et de publicité établies par les sociétés provinciales de garantie de dépôts ou d'assurance.

TRAITEMENT DES PLAINTES

Nous étudions toutes les plaintes et prenons les mesures nécessaires pour les régler de façon juste par l'entremise d'un processus accessible à tous. Toutes les caisses ont des procédures leur permettant de régler les plaintes de membres, titulaires de comptes et consommateurs insatisfaits. Nous reconnaissons que de nombreuses plaintes peuvent être résolues efficacement au premier niveau de contact.

Pour ceux dont les plaintes ne peuvent être résolues à ce stade, la Caisse établira une procédure lui permettant de régler les plaintes qui dégénèrent à d'autres niveaux ou de choisir un cadre à qui incombera la responsabilité de traiter les plaintes. Cette procédure ou les coordonnées leur permettant de joindre le cadre désigné seront disponibles sur le site Web de la Caisse, à un centre de services ou sur demande.

La Caisse doit également établir un processus concernant le traitement des plaintes qu'elle ne parvient pas à régler de façon satisfaisante à l'interne.

Afin d'identifier les tendances et les types de plaintes déposées, la Caisse tiendra des registres des plaintes reçues et des mesures prises pour les résoudre. La Caisse examinera régulièrement les tendances observées ainsi que le type de plaintes reçues en vue d'améliorer ses pratiques et d'assurer la satisfaction des membres.

