



CCUA  
Canadian Credit Union Association

ACCF  
Association canadienne des  
coopératives financières

# *Code de conduite*

de l'industrie des  
coopératives financières



You First. Banking Second.  
Vous d'abord, les affaires ensuite.

[ccua.com](http://ccua.com)

## INTRODUCTION: 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. Notre priorité est d'offrir des produits et des services de qualité à nos membres, et nous sommes déterminés à faire en sorte qu'ils en soient entièrement satisfaits.

### Présentation du code de conduite de l'industrie

Le code définit les pratiques exemplaires 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 à l'exercice de 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. Tout le monde est en droit de recevoir des services conçus pour servir ses intérêts financiers de la meilleure façon qui soit. Nous respectons la totalité de nos obligations réglementaires provinciales et visons constamment à atteindre l'excellence en matière de protection des consommateurs. Les pratiques exemplaires que nous nous engageons à respecter sont au service de cinq principes clés :

**Pratiques commerciales** : Nous nous engageons à traiter de façon équitable chaque membre et chaque consommateur qui utilise nos produits et nos services. Cet engagement est au cœur de notre culture de gouvernance et d'entreprise.

**Traitement équitable et pratiques de vente raisonnables** : Traiter nos membres et les consommateurs de façon équitable et employer 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 consommateur qui fait affaire avec une 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 et prenons les mesures nécessaires pour les régler de façon juste. Nous tenons également compte de celles-ci afin de continuellement améliorer nos pratiques.

## PRATIQUES COMMERCIALES

*Le traitement équitable est un principe fondamental de toutes les pratiques commerciales de la caisse. Ce principe est au cœur de notre culture d'entreprise et l'engagement de nos dirigeants, de notre gouvernance et de nos employés à son égard en témoigne.*

Notre culture repose sur le principe voulant que ce soit l'intérêt des membres qui guide la prise de décisions stratégiques. Il est attendu que tous nos employés promeuvent cette culture en traitant chaque personne qui entre dans une caisse — ainsi que leurs collègues — de façon équitable et respectueuse. Le traitement équitable est un droit fondamental de toute personne qui utilise nos services.

Notre conseil d'administration, élu par nos membres, est responsable de voir à la mise en place et au respect de cette culture. La caisse définit ses politiques et ses processus en matière de traitement équitable, et la haute direction fait rapport au conseil d'administration des questions concernant l'adhésion aux principes du code.

Le traitement équitable s'applique également à notre façon de gérer les renseignements personnels. Chacun est en droit de s'attendre à ce que les activités financières qui le concernent soient gérées avec discrétion. Lorsque nous recueillons, utilisons et communiquons des renseignements personnels, nous agissons toujours conformément aux lois provinciales et fédérales. Notre engagement à traiter tout un chacun de façon équitable est l'une de nos principales responsabilités.

### Bien-être financier et littératie financière

Nous accordons beaucoup d'importance au bien-être financier et à la littératie financière de tous. Nous nous engageons à élaborer et à appliquer des politiques et des processus visant à sensibiliser et à éduquer les gens en ce qui a trait à l'amélioration de leur bien-être financier par une bonne planification financière.

### Dénonciation

Une entreprise responsable doit offrir la possibilité de signaler de façon anonyme les comportements potentiellement non éthiques. Nos processus de dénonciation permettent à nos employés de signaler les comportements certainement ou potentiellement inappropriés ou non éthiques sans craindre de représailles ou de conséquences indésirables.

Ces processus respectent aussi les droits des personnes faisant l'objet d'une dénonciation. Notre conseil d'administration examine, approuve et reconduit périodiquement les processus de dénonciation. Le directeur de la caisse est responsable du suivi et de la conduite des actions effectuées en vertu des processus de dénonciation.

### Lobbying

Comme toute autre entreprise ou association, nous jouissons de la liberté — et de la responsabilité — d'interagir avec les gouvernements et de commenter les politiques, la législation ou la réglementation. Nous nous assurons que chaque lobbyiste que nous mandatons, qu'il s'agisse d'un de nos employés ou d'un contractuel, agisse au nom de la caisse, signale tout conflit d'intérêts, s'inscrive aux registres appropriés et respecte les lois et les règlements applicables.

# TRAITEMENT ÉQUITABLE ET PRATIQUES DE VENTE RAISONNABLES

*Traiter les membres et les clients de manière équitable et faire preuve de pratiques commerciales loyales à tout moment font partie intégrante de nos pratiques commerciales.*

## Traitement Équitable

La caisse traite de façon équitable chaque personne qui utilise ses produits ou ses services et elle emploie des pratiques de vente raisonnables dans toutes ses activités commerciales. Nous ne ferons preuve de discrimination à l'égard d'aucun consommateur ou de quiconque envisage d'utiliser nos services. Nous respectons scrupuleusement les codes provinciaux des droits de la personne. Nous ne faisons d'exception que lorsque la loi le justifie ou qu'un produit ou un service est exclusivement destiné à un groupe de personnes.

Nous ne profitons de personne, que ce soit par voie de manipulation, de dissimulation, de déformation des faits, de transactions inéquitables ou d'activités illégales. Nous ne profitons pas des gens et prenons toutes les mesures possibles pour être clairs et exhaustifs avec les personnes qui sont incapables de défendre leurs propres intérêts ou qui commencent tout juste à se familiariser avec notre façon de fonctionner.

Nous nous gardons aussi d'utiliser un langage trompeur, menaçant, intimidant ou injurieux et n'exerçons jamais de pressions excessives ou déraisonnables à l'égard d'un emprunteur pour obtenir un remboursement. Nous prenons toutes les mesures raisonnables pour déceler, éviter et gérer les conflits d'intérêts.

## Vente Équitable

Quiconque fait affaire avec une caisse a accès à des informations exactes qui l'aident à déterminer quel produit ou service est le plus économique et le plus approprié à ses besoins. Nos publicités, notre matériel promotionnel et nos communications sont simples, exacts et faciles à comprendre. Nous donnons des informations qui aident les personnes intéressées à nos produits et à nos services à prendre des décisions éclairées et à choisir ce qui répond le mieux à leurs besoins. Nous exerçons un jugement raisonnable et prudent dans toutes nos activités commerciales.

La caisse s'engage à participer au perfectionnement professionnel de ses employés, qui sont formés pour donner des informations financières fiables. Ils acquièrent et perfectionnent leurs connaissances au moyen de programmes de formation pertinents ou par leur expérience au travail. Les employés se tiennent au fait des changements concernant les produits et les services ainsi que des normes et des règles de l'industrie ayant un effet sur leurs fonctions.

## Vente liée et pression indue

La caisse n'exerce aucune pression indue et n'use jamais de coercition pour convaincre les gens de choisir l'un ou l'autre de ses produits ou services en particulier. Nous n'incitons d'aucune façon les gens à acheter un produit ou un service qu'ils ne désirent pas sous prétexte qu'il s'agit d'une condition pour obtenir celui qu'ils veulent réellement.

## Abonnement par défaut et consentement

La caisse n'a pas recours à la pratique de l'abonnement par défaut, qui consiste à facturer au

consommateur un produit ou un service que celui-ci n'a pas choisi d'acheter. Nous demandons toujours le consentement des gens avant de leur fournir un produit ou un service nouveau ou optionnel et nous leur demandons toujours leur consentement lorsque la modification d'une entente a un effet sur leurs droits ou leurs obligations.

### Prix préférentiels

Il peut arriver que nous offrions un prix ou un tarif réduit sur la totalité ou une partie d'un produit ou d'un service. Cette pratique est permise. Nous pouvons par exemple offrir un prix préférentiel à un membre, à un titulaire de compte ou à un consommateur qui possède ou envisage d'acheter plusieurs autres produits ou services de la caisse. Lorsque nous faisons de telles offres, nous procédons avec un souci d'absolue transparence.

### Gestion des risques

Afin de gérer les risques ou les coûts, ou pour se conformer aux lois régissant ses activités, la caisse peut imposer des exigences raisonnables à ses membres, à ses titulaires de compte ou aux consommateurs souhaitant obtenir certains produits ou services.

### Produits et services numériques

Les produits et services financiers numériques sont soumis à de nombreuses exigences légales et réglementaires. La caisse cherche régulièrement à obtenir des directives réglementaires et a recours aux meilleures pratiques pour la prestation des produits et des services qu'elle offre sur internet.

# ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES

*Les caisses sont déterminées à aider les gens à obtenir des services bancaires de base. Cela est au cœur de notre mission.*

Toute personne dont nous sommes en mesure de vérifier l'identité peut ouvrir un compte dans une caisse, et seul un motif commercial valable peut justifier le refus d'ouvrir un compte. La caisse peut aussi refuser d'ouvrir un compte si elle est une coopérative financière à accès limité et le demandeur ne répond pas aux exigences nécessaires pour y ouvrir un compte.

Nous pouvons 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. Lorsque c'est le cas, nous évaluons la possibilité de réduire les risques en appliquant certaines restrictions au compte. Notre décision dépendra alors de plusieurs facteurs. Nous tiendrons compte de l'importance des créances radiées ou irrécouvrables, du temps écoulé depuis les pertes et des circonstances atténuantes.

Lorsque nous refusons d'ouvrir un compte, nous informons le demandeur de notre décision. Nous ne refusons jamais d'ouvrir un compte pour des motifs discriminatoires injustes ou parce que le demandeur est sans emploi ou a déjà déclaré faillite. Nous ne refusons pas d'ouvrir un compte pour la seule raison que le demandeur n'effectue pas immédiatement de dépôt. Si nous fermons un compte, nous procédons conformément aux termes de l'entente qui nous lie au membre ou au titulaire de compte à qui il appartient.

## Restrictions concernant les comptes de dépôt

La caisse peut imposer des restrictions raisonnables à certains comptes de dépôt. Il peut s'agir du gel des sommes déposées par chèque jusqu'à leur compensation ou de la fixation d'un montant maximal pour les retraits en argent suivant le dépôt d'un chèque. Si cela est justifié, nous pouvons imposer des limites visant les découverts, l'utilisation de la carte de débit ainsi que l'accès au compte en ligne ou par guichet automatique. Lorsque nous appliquons des restrictions au compte d'un membre ou en modifions les conditions d'utilisation, nous procédons avec un souci d'absolue transparence.

## Comptes de dépôt à frais nuls ou modiques

Les caisses jugent important d'offrir des comptes de dépôt à frais nuls ou modiques afin que les personnes qui n'ont pas les moyens d'ouvrir ou d'utiliser un autre type de compte aient accès à des services financiers de base.

## Accès aux fonds

À la caisse, les titulaires de compte ont immédiatement (ou le jour ouvrable suivant) accès à la première tranche de 100 \$ déposée par chèque dans un compte de dépôt. La caisse peut retenir les fonds si le chèque a été endossé plus d'une fois, s'il est en devise étrangère ou tiré d'une succursale bancaire qui se trouve à l'extérieur du Canada, si elle croit qu'il est associé à des activités illégales ou si le compte est ouvert depuis moins de 90 jours. Lorsque nous limitons l'accès aux fonds d'un compte ou prolongeons la période de retenue des fonds déposés par chèque, nous en avisons le membre ou le titulaire de compte concerné.

## Chèques du gouvernement du Canada

Le gouvernement du Canada prévoit une indemnité maximale de 1500 \$ pour les chèques du gouvernement fédéral, et toutes les institutions financières ont accès à un service de vérification. Les caisses acceptent donc d'encaisser sans frais les chèques du gouvernement du Canada de 1500 \$ ou moins de leurs membres et de leurs titulaires de compte lorsque ceux-ci sont en mesure de s'identifier de façon satisfaisante. Une caisse peut toutefois refuser d'encaisser un chèque si son montant est supérieur à 1500 \$ ou si elle a un motif commercial valable de le faire, par exemple si elle soupçonne que le chèque a été altéré ou qu'il est lié à un crime ou à une fraude.

## TRANSPARENCE ET DIVULGATION

*Les informations que donne la caisse sur ses produits et services sont appropriées, faciles à comprendre et tiennent compte des besoins financiers du membre, du titulaire de compte ou du consommateur.*

Les consommateurs ont accès à des informations à jour avant et après l'acquisition d'un produit ou d'un service. Nos documents sont clairs et fournissent le détail des implications financières des transactions concernées.

Quand une personne ouvre un compte, nous l'informons de ses principales caractéristiques ainsi que des risques, des exclusions et des restrictions qui y sont associés pour nous assurer qu'elle prend une décision éclairée. Nous nous assurons aussi qu'elle comprend les implications financières de ses transactions, qu'elle a pris connaissance des frais qui y sont associés et qu'elle connaît les modalités ainsi que ses droits et ses obligations. Nous insistons tout particulièrement sur les éléments clés de l'entente comme les frais et les coûts, la modification de l'entente, les restrictions applicables, la protection contre les découverts, la couverture de l'assurance-dépôts ainsi que toute autre modalité pertinente.

Lorsqu'un membre ou un titulaire de compte souscrit à un produit ou à un service, nous lui remettons la documentation appropriée pour qu'il dispose de toutes les informations nécessaires. Nous envoyons régulièrement des relevés aux titulaires de compte et les avisons de tout changement. Si un relevé a déjà été produit, il se peut que nous facturions des frais raisonnables pour la production d'une copie. La caisse informe à l'avance et conformément aux lois en vigueur les personnes concernées par la modification d'une entente, de frais de service et de la structure d'un compte ou de son taux d'intérêt. Lorsque la caisse n'est pas légalement tenue d'envoyer un avis, elle peut afficher l'information sur son site Web et dans ses points de service ou la communiquer par la poste ou par voie électronique.

### Informations concernant les prêts hypothécaires

Quand un membre ou un titulaire de compte ayant un prêt hypothécaire à la caisse en fait la demande, celle-ci lui fournit les renseignements généraux concernant son prêt. Ces informations sont accompagnées du numéro de téléphone d'une personne-ressource à qui le membre ou le titulaire de compte peut téléphoner pour obtenir des renseignements additionnels sur son prêt.

### Fermeture de points de service ou de guichets automatiques

Nous sommes conscients des inconvénients que la fermeture d'un point de service ou d'un guichet automatique peut occasionner pour nos membres et nos titulaires de compte et c'est pourquoi nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour prévenir nos membres de ces fermetures le plus rapidement possible. La caisse prévient ses membres et ses titulaires de compte de toute fermeture – définitive ou temporaire – conformément aux lois applicables. Lorsque la caisse n'est pas légalement tenue d'envoyer un avis, elle peut annoncer la fermeture sur son site Web, dans ses points de service, par la poste ou par voie électronique.

### Divulgation

Puisque nous employons souvent les termes « banque », « opérations bancaires » et « banquier » dans notre matériel promotionnel, nous expliquons clairement aux gens qui font affaire avec une

caisse pour la première fois que lorsqu'ils ouvrent un compte chez nous, ils n'ouvrent pas un compte dans une banque. Cette étape porte le nom d'« adhésion ». Certains consommateurs qui font affaire avec une caisse pour la première fois ne font pas la distinction. Nous nous assurons donc qu'ils comprennent que leur compte se trouve dans une coopérative financière et non dans une banque.

### Mentions du régime d'assurance-dépôts

Lorsque nous mentionnons le régime d'assurance-dépôts associé à nos activités, nous respectons les restrictions, les directives, les exigences et les règles en matière d'affichage et de publicité établies par la société d'assurance-dépôts de la province. Si aucune règle de cette nature n'est en vigueur, nous suivons celles dont ont convenu la caisse et l'organisme de réglementation provincial.

## TRAITEMENT DES PLAINTES

*La caisse étudie toutes les plaintes et les règle de façon juste au moyen d'un processus accessible à tous.*

Chaque caisse dispose d'une procédure de traitement équitable des plaintes formulées par des membres, des titulaires de compte ou des consommateurs mécontents. Nous sommes d'avis que bon nombre de plaintes peuvent être résolues de façon satisfaisante au point de contact.

Pour traiter les plaintes n'ayant pu être résolues à cette étape, la caisse se dotera d'une procédure de renvoi à un niveau supérieur et/ou désignera un cadre responsable de la gestion de ces cas. Le détail de la procédure et/ou les coordonnées du cadre désigné doivent figurer sur le site Web de la caisse et être accessibles dans ses points de service et sur demande.

Nous nous doterons aussi d'une procédure de traitement des plaintes ne pouvant être résolues à l'interne.

Afin de déceler les tendances et de cerner la nature des plaintes, la caisse tiendra un registre des plaintes reçues et des actions entreprises pour les résoudre. La caisse étudiera régulièrement les tendances relevées dans le registre pour améliorer le processus et faire augmenter le taux de satisfaction des membres.