

A photograph of a person's legs and feet as they walk across a stream using large, flat stepping stones. The person is wearing blue jeans and white sneakers. The water is clear and flowing, and the background is a soft-focus natural setting with a warm, golden light. An orange rectangular box is overlaid on the upper part of the image, containing the title text.

Code de conduite du marché de la Caisse Alterna

caisse alterna

* La Caisse Alterna a adopté et respecte le Code de conduite du marché de 2020 de l'Association canadienne des coopératives financières.

INTRODUCTION : PRINCIPES DU CODE

L'Alterna Savings Credit Union (Caisse Alterna) sert les collectivités de l'Ontario depuis plus de 100 ans. À titre de coopérative financière, Alterna, comme toute autre coopérative de crédit canadienne, est régie et financée différemment des banques. Dans une caisse, ce sont les sociétaires qui sont actionnaires, ce qui signifie que ceux-ci contribuent à sa prospérité.

Alterna s'attache à fournir des services financiers de qualité, attentionnés et transparents en tant que partenaire et conseiller. Ensemble, nous aidons nos sociétaires à fixer et à atteindre leurs objectifs, tout en consacrant nos bénéfices pour servir nos sociétaires et aider les collectivités locales.

Notre code de conduite du marché.

Le code comprend les meilleures pratiques que nous nous engageons à suivre pour solliciter, promouvoir, annoncer, commercialiser, vendre ou distribuer nos produits et services. Il démontre notre engagement à traiter équitablement toutes les personnes qui utilisent nos services. Alterna croit aux pratiques de vente équitables, à l'accès complet aux services bancaires, à la transparence et à l'ouverture, et à une approche raisonnable pour la résolution des plaintes. Les personnes ont droit au meilleur soin possible de leurs intérêts financiers. Nous respectons nos obligations réglementaires provinciales et pratiquons continuellement l'excellence en matière de protection des consommateurs. Nos meilleures pratiques se résument en cinq principes clés :

Pratiques commerciales : nous nous engageons à traiter de façon équitable chaque sociétaire qui utilise nos produits et nos services. Il s'agit d'un engagement qui est au cœur de notre culture de gouvernance et d'exploitation.

Traitement juste et pratiques de vente loyales : le traitement juste de nos sociétaires et l'emploi de pratiques de vente loyales font partie intégrante de nos pratiques commerciales.

Accès aux services bancaires : nous voyons à ce que chaque sociétaire ait accès à des services financiers de base.

Transparence et clarté : nous décrivons nos produits et services dans un langage clair dans chacune de nos 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.

* La Caisse Alterna a adopté et respecte le Code de conduite du marché de 2020 de l'Association canadienne des coopératives financières.

PRATIQUES COMMERCIALES

Le traitement juste est un principe fondamental de toutes nos pratiques commerciales. Ce principe fondamental anime notre culture organisationnelle, comme en témoigne l'engagement de notre direction, de notre conseil d'administration et de notre personnel.

Notre culture repose sur le principe voulant que ce soit l'intérêt des sociétaires qui guide la prise de décisions stratégiques. Les employés d'Alterna promeuvent cette culture en traitant chaque personne qui engage une quelconque interaction avec nous — ainsi que leurs collègues — de façon juste et respectueuse. Le traitement juste est un droit fondamental de toute personne qui utilise nos services.

Notre conseil d'administration, élu par nos sociétaires, est tenu de voir à la mise en place et au respect de cette culture. Nous définissons des politiques et processus en matière de traitement juste, et la haute direction fait rapport au conseil d'administration des questions concernant l'adhésion aux principes du code.

Le traitement juste s'applique également à notre façon de gérer les renseignements personnels. Chaque personne est en droit de s'attendre à ce que les transactions financières qui la 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 juste 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 chaque sociétaire. Nous nous engageons à élaborer et à appliquer des politiques et des processus visant à sensibiliser et à éduquer les sociétaires en ce qui a trait à l'amélioration de leur bien-être financier par une bonne planification financière.

Dénonciation

Une entreprise responsable doit prévoir des moyens 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. Les directeurs chez Alterna sont tenus d'assurer le suivi et de surveiller la conduite des opérations en vertu de la politique de dénonciation.

Lobbying

Comme toute autre entreprise ou association, nous jouissons de la liberté — et assumons la responsabilité — de s’entretenir avec les gouvernements et de commenter les politiques, les lois ou les règlements. Nous nous assurons que chaque lobbyiste que nous mandatons, qu’il soit salarié ou contractuel, agisse au nom d’Alterna, signale tout conflit d’intérêts, s’inscrive aux registres appropriés et respecte les lois et les règlements en vigueur.

TRAITEMENT JUSTE ET PRATIQUES DE VENTE LOYALES

Le traitement juste des sociétaires et l’emploi de pratiques commerciales loyales font partie intégrante de nos pratiques commerciales.

Traitement équitable

Nous traitons de façon juste toute personne qui utilise nos services et employons des pratiques de vente loyales dans toutes ses activités commerciales. Nous ne ferons preuve de discrimination à l’égard d’aucun de nos sociétaires 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 service est exclusivement destiné à un groupe de personnes.

Nous ne profitons jamais de qui que ce soit en déformant les faits, en dissimulant des informations ou en nous engageant dans des manipulations, des transactions déloyales ou des activités illégales. Nous ne profitons pas des gens et prenons toutes les mesures possibles pour présenter les informations de manière claire et exhaustive aux personnes qui sont incapables de défendre leurs propres intérêts ou 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.

Pratiques de vente loyales

Quiconque fait affaire avec Alterna a accès à des informations exactes qui l’aident à déterminer quel produit ou service est le plus économique et le plus adapté à ses besoins. Nos publicités, nos ressources promotionnelles et nos communications sont simples, exactes et faciles à comprendre. Nous présentons des informations qui aident les personnes intéressées dans nos produits et services à prendre des décisions éclairées et à faire des choix adaptés à leurs besoins. Nous exerçons un jugement raisonnable et prudent dans toutes nos activités commerciales.

Nous nous engageons à participer au perfectionnement professionnel de nos employés, qui sont formés pour donner des informations financières fiables. Ceux-ci acquièrent et perfectionnent leurs connaissances au moyen de programmes de formation pertinents ou grâce à 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 qui correspondent à leurs fonctions.

Vente liée et pression indue

Nous n'exerçons aucune pression indue et n'usons jamais de coercition pour convaincre les gens de choisir l'un ou l'autre de nos produits ou services. Nous ne poussons jamais les gens à acheter des produits ou services dont ils n'ont pas envie, sous prétexte qu'il s'agit d'une condition pour obtenir le produit ou service qu'ils souhaitent réellement.

Abonnement par défaut et consentement

Nous ne souscrivons pas 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 obtenons toujours le consentement de celui-ci avant de lui fournir un produit ou un service nouveau ou facultatif, et lui demandons son consentement lorsque la modification d'une entente a des conséquences sur ses droits ou obligations.

Prix préférentiels

À l'occasion, nous offrons un prix ou un taux 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 sociétaire qui possède déjà ou envisage d'acheter plusieurs autres produits ou services. Lorsque nous faisons de telles offres, nous procédons avec un souci d'absolue transparence.

Gestion des risques

Pour réduire les risques ou comprimer les coûts, ou pour nous conformer aux lois régissant nos activités, nous pouvons imposer des exigences raisonnables à nos sociétaires, à nos titulaires de compte ou aux consommateurs souhaitant acheter certains produits ou services.

Produits et services numériques

Les produits et services financiers numériques sont soumis à de nombreuses exigences légales et réglementaires. Nous cherchons régulièrement à solliciter des consignes réglementaires et suivons les meilleures pratiques pour offrir des produits et services sur Internet dans un contexte numérique.

ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES

Alterna s'engage à aider les gens à avoir accès aux services bancaires essentiels, ce qui représente une partie intégrante de sa mission.

Nous aidons toute personne dont nous sommes en mesure de confirmer l'identité à ouvrir un compte de dépôts, et seul un motif commercial valable peut justifier le refus d'ouvrir

un tel compte. Nous pouvons également refuser d'ouvrir un compte s'il est associé à un groupe fermé ou restreint, et si le demandeur ne remplit pas les conditions requises pour en faire partie.

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 au chômage ou a déjà déclaré faillite. Nous ne refusons pas d'ouvrir un compte pour la seule raison que le demandeur n'effectue pas immédiatement un dépôt. Si nous fermons un compte de dépôts, nous procédons strictement en fonction des conditions de la convention qui nous lie au sociétaire.

Restrictions concernant les comptes de dépôts

Nous pouvons imposer des restrictions raisonnables à certains comptes de dépôts. 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 liquide suivant le dépôt d'un chèque. Lorsque c'est justifié, nous pouvons imposer des limites visant les découverts, l'utilisation de la carte de débit ou l'accès aux comptes en ligne ou aux guichets automatiques. Lorsque nous appliquons des restrictions au compte d'un sociétaire ou en modifions les conditions d'utilisation, nous procédons avec un souci d'absolue transparence.

Comptes de dépôts à frais nuls ou modiques

Nous estimons qu'il est important d'offrir des comptes de dépôts 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 aux services financiers essentiels.

Accès aux fonds

Chez Alterna, 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 dépôts. Nous pouvons retenir les fonds si le chèque a été endossé plus d'une fois, s'il est en devise étrangère ou tiré sur une succursale bancaire qui se trouve à l'extérieur du Canada, si nous croyons 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 détenus dans un compte ou prolongeons la période de retenue des fonds déposés par chèque, nous en avisons le sociétaire concerné.

Chèques du gouvernement du Canada

Le gouvernement du Canada prévoit une indemnité maximale de 1 750 \$ pour les chèques du gouvernement fédéral, et toutes les institutions financières ont accès à un service de vérification. En conséquence, nous acceptons d'encaisser sans frais les chèques du gouvernement du Canada allant jusqu'à 1 750 \$ de nos sociétaires et titulaires de compte lorsque ceux-ci sont en mesure de s'identifier de façon satisfaisante. Nous pouvons toutefois refuser d'encaisser un chèque si son montant est supérieur à 1 750 \$ ou si nous avons un motif commercial valable de le faire, par exemple si nous soupçonnons que le chèque a été altéré ou qu'il est lié à un acte criminel ou frauduleux.

TRANSPARENCE ET CLARTÉ

Les informations communiquées par Alterna sur ses produits et services sont faciles à comprendre et tiennent compte des besoins financiers du sociétaire.

Les consommateurs ont accès à des informations à jour avant et après l'acquisition d'un produit ou d'un service. Tous les documents sont clairs et font état des conséquences financières d'une quelconque opération.

Quand une personne ouvre un compte, nous l'informons de ses principales caractéristiques ainsi que des risques, des exclusions et des restrictions connexes, et ce, pour nous assurer qu'elle prend une décision éclairée. Nous nous assurons aussi qu'elle comprend les conséquences financières d'une opération, qu'elle a pris connaissance des frais connexes et qu'elle connaît les conditions générales, ainsi que ses droits et ses obligations. Nous insistons tout particulièrement sur les éléments clés d'une convention, comme les frais et les coûts, les changements à la convention, les restrictions imposées, la protection contre les découverts, la couverture de l'assurance-dépôts, ainsi que d'autres conditions générales pertinentes.

Lorsqu'un sociétaire acquiert un produit ou service, nous lui remettons la documentation connexe pour qu'il dispose de toutes les informations nécessaires. Nous lui envoyons régulièrement des relevés et l'avisons de tout changement. Si un relevé a déjà été produit, nous pouvons facturer des frais raisonnables pour la production d'une copie en double. Nous informons le sociétaire à l'avance de tout changement à la convention, aux frais bancaires, à la structure d'un compte ou aux taux d'intérêt, conformément aux lois en vigueur.

Lorsque nous ne sommes pas tenus légalement d'envoyer un avis, nous pouvons publier les informations sur notre site Web, les afficher dans nos succursales, ou les communiquer par la poste ou par voie électronique. En l'absence de telles règles, nous suivons les règles convenues entre nous et l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF).

Informations concernant les prêts hypothécaires

Quand un sociétaire ayant souscrit un prêt hypothécaire en fait la demande, nous lui fournissons les renseignements généraux sur son prêt. Ces renseignements sont accompagnés du numéro de téléphone d'une personne-ressource à qui le sociétaire peut téléphoner pour obtenir des renseignements additionnels sur son prêt.

Fermeture de succursales ou de guichets automatiques

Nous sommes conscients des désagréments que la fermeture d'une succursale ou d'un guichet automatique peut occasionner pour nos sociétaires. C'est pourquoi nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour les prévenir de ces fermetures le plus rapidement possible. Nous prévenons nos sociétaires de toute fermeture – définitive ou temporaire – conformément aux lois en vigueur. Lorsque nous ne sommes pas légalement tenus d'envoyer un avis, nous pouvons annoncer la fermeture sur notre site Web, dans nos succursales, par la poste ou par voie électronique.

Clarté

Puisque nous employons souvent les termes « banque », « bancaire » et « banquier » dans nos ressources promotionnelles, nous expliquons clairement aux gens qui font affaire avec Alterna pour la première fois que le compte n'est pas ouvert dans une banque. Cette étape est qualifiée d'intégration. Certains sociétaires qui ne sont pas initiés au monde des coopératives de crédit peuvent ne pas faire la distinction. Nous nous assurons donc que ceux-ci comprennent que leur compte est confié à une coopérative d'épargne et de crédit, et non à une banque.

Mentions du régime d'assurance-dépôts

Lorsque nous mentionnons notre régime d'assurance-dépôts associé à nos activités, nous respectons les restrictions, les consignes, les exigences et les règles en matière d'affichage et de publicité établies par les sociétés provinciales de garantie des dépôts ou d'assurance.

TRAITEMENT DES PLAINTES

Alterna se penche sur toutes les plaintes et les règle de façon juste dans le cadre d'un processus accessible à tous.

Nous suivons un processus systématique pour traiter les plaintes formulées par nos sociétaires. Nous sommes d'avis que bon nombre de ces plaintes peuvent être résolues de façon satisfaisante au premier point de contact.

Pour régler les plaintes n'ayant pu être résolues à cette étape, nous disposons d'une procédure de renvoi à un échelon supérieur et/ou à un cadre désigné qui est responsable de la gestion de ces dossiers. Les procédures et les coordonnées de l'employé désigné doivent figurer sur notre site Web et être accessibles dans nos succursales et sur demande.

Nous disposons aussi d'un processus pour traiter les plaintes ne pouvant pas être résolues en interne.

Pour déceler les tendances et définir la nature des plaintes, nous tiendrons un registre des plaintes reçues et des actions entreprises pour les résoudre.

Nous étudierons régulièrement les tendances relevées dans le registre pour améliorer les processus et améliorer le taux de satisfaction des sociétaires.