



Les Codes de Conduite Volontaires et les Engagements Publics sont des engagements non légiférés, pris volontairement par les acteurs du secteur bancaire canadien, des associations et autres organismes. La Banque industrielle et commerciale de Chine (Canada) a adopté un certain nombre d'engagements volontaires et de codes de conduite destinés à protéger ses clients et à mieux les servir.

1. [Code de conduite pour la fourniture de services bancaires aux aînés](#)

Ce code de conduite énonce les principes applicables aux banques pour les guider dans la fourniture de produits et de services bancaires aux aînés du Canada.

2. [Engagement à fournir des informations sur les titres hypothécaires](#)

Les banques qui offrent des prêts hypothécaires résidentiels acceptent de fournir aux consommateurs qui souhaitent contracter ce type de prêt certaines informations comparatives sur les hypothèques subsidiaires et les hypothèques conventionnelles, afin de les aider à choisir le produit hypothécaire qui répond le mieux à leurs besoins.

3. [Code de conduite des institutions financières sous réglementation fédérale - Information relative au remboursement anticipé des hypothèques](#)

Si les clients décident de résilier leur hypothèque ou de la rembourser par anticipation, des frais de remboursement anticipé peuvent leur être facturés. Le présent code de conduite décrit les informations que les clients recevront pour les aider à prendre une décision éclairée sur le remboursement anticipé d'un prêt hypothécaire.

4. [Documents hypothécaires en langage clair](#)

Les banques canadiennes s'engagent à améliorer la lisibilité des documents relatifs aux prêts hypothécaires résidentiels.

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

Les banques qui acceptent les procurations ou ouvrent des comptes de dépôt conjoints pour leurs clients s'engagent à fournir à ces derniers un certain nombre d'informations afin de les aider à bien comprendre les implications de l'utilisation de ces procurations.

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

Les banques offrent à leurs clients des garanties quant à la modification ou au remplacement des produits et services existants.

7. [Code de pratique canadien relatif aux services de cartes de débit pour les clients](#)

Pratiques courantes de l'industrie et responsabilités des consommateurs ainsi que de l'industrie en ce qui concerne les cartes de débit.

8. [Code de conduite de l'industrie des cartes de paiement au Canada](#)

Le code de conduite définit les principes des pratiques commerciales liées à l'émission et à l'acceptation des cartes de paiement ainsi qu'au fonctionnement des réseaux de cartes de paiement.

9. [Politique zéro responsabilité d'Interac](#)

Votre institution financière est responsable du remboursement de toute perte résultant de situations indépendantes de votre volonté.



10. [Principes de protection des consommateurs en matière de commerce électronique : Cadre canadien](#)

Ce guide vise à protéger les consommateurs lors de leurs transactions en ligne. Il a été élaboré en collaboration avec plusieurs intervenants de l'industrie, du gouvernement et des groupes de consommateurs.

11. [Paielements en ligne](#)

Responsabilités des consommateurs et de l'industrie en ce qui concerne l'utilisation des systèmes de paiement en ligne au Canada.

12. [Guide relatif aux transferts de régimes enregistrés](#)

À quoi s'attendre et comment obtenir de l'aide lors du transfert d'un régime enregistré d'épargne (REE) entre institutions financières.

13. [Engagement à fournir des comptes à frais modiques et des comptes sans frais](#)

Chaque banque signataire de cet engagement a convenu avec le gouvernement à offrir des services bancaires de base à frais modiques, et d'offrir ces mêmes services sans frais à certains groupes. Le présent engagement élargit l'engagement de 2014.

14. [Modèle de code de conduite relatif aux relations entre les banques et les petites et moyennes entreprises](#)

Les éléments clés du code modèle sont intégrés dans les codes individuels des banques.