

CODES DE CONDUITE VOLONTAIRES

Conformément à notre engagement à vous protéger en tant que client, nous avons adopté un certain nombre de « Codes de conduite et engagements envers le public » volontaires. Ces lignes directrices et ces engagements prévoient les normes de service auxquelles vous pouvez vous attendre lorsque vous faites affaire avec nous.

- Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit
<https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/industrie/lois-reglements/code-industrie-cartes-debit.html>
- Code de conduite portant sur les activités d'assurance autorisées
https://cba.ca/Assets/CBA/Documents/Files/Article%20Category/PDF/vol_20090000_authorizedinsuranceactivities_fr.pdf
- Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants
https://cba.ca/Assets/CBA/Documents/Files/Article%20Category/PDF/vol_20120801_morps_fr.pdf
- Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique - Le cadre canadien
www.ic.gc.ca/app/oca/crd/dcmnt.do?lang=fra&id=46
- Protection Responsabilité zero
<https://www.mastercard.ca/fr-ca/a-propos-de-mastercard/ce-que-nous-faisons/conditions-d-utilisation/modalites-de-la-protection-responsabilite-zero.html>
- Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés
<https://cba.ca/Assets/CBA/Documents/Files/Article%20Category/PDF/vol-seniors-fr.pdf>

Si vous avez une plainte concernant une violation potentielle d'un code ou d'un engagement, veuillez communiquer avec nous par l'entremise de notre processus de règlement des plaintes.

https://www.rogersbank.com/legaldocs/fr/banque_resolution_des_plaintes.pdf

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'« ACFC ») surveille notre respect des Codes de conduite et engagements envers le public. Vous pouvez communiquer avec l'ACFC par l'intermédiaire de leur site Web à l'adresse

<https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html>