



Rapport cummulatif disposition visant les consommateurs

Nom de l'institution	Période (années)			
	1 ^{er} T (avr-juin)	2 ^e T (juil-sep)	3 ^e T (oct-déc)	4 ^e T (jan-mar)
Classification				
COMPTES				
Convention et procédures de traitements des plaintes				
Consentement exprès				
Documents électroniques				
Services et produits optionnels				
Communication des frais				
Général				
Intérêt				
Refus d'ouverture				
FERMETURE DE SUCCURSALES				
Général				
CHÈQUES				
Fédéral - frais d'encaissement				
Accès première tranche 100\$				
Retenue				
Fédéral - refus d'encaissement				
VENTES LIÉES COERCITIVES				
Général				
PROCÉDURES D'EXAMEN DES PLAINTES				
Général				
CONFORMITÉ D'UNE ENTREPRISE AFFILIÉE				
Général				
CARTE DE CRÉDIT				
Délai de grâce				
Demande - général				
Demande -encadré informatif				
Frais non liés aux intérêts				
Général				
Langage clair				
Limite de crédit				
Modification				
Plusieurs emprunteurs - consentement				
Pratique de recouvrement des créances				
Première déclaration				
Première déclaration - encadré informatif				
Répartition des paiements				
Relevé - général				
Relevé - estimation du temps pour rembourser				
Consentement exprès				
Documents électroniques				
Services et produits optionnels				
Taux annuel				
INSTRUMENTS DE TYPE DÉPÔT				
Publicités				
Modifications				
Communication				
Rachat anticipé				
Générale				
Personne connaissant				
Consentement exprès				
Documents électroniques				
Services et produits optionnels				
Langage clair et simple				
Moment de la première déclaration				
MARGE DE CRÉDIT				
Frais non liés aux intérêts				
Général				
Langage clair				
Modification				
Plusieurs emprunteurs - consentement				
Pratique de recouvrement des créances				
Première déclaration - encadré informatif				
Première déclaration - général				
Relevé				
Consentement exprès				
Documents électroniques				
Services et produits optionnels				
Taux annuel				

PRÊT				
Frais non liés aux intérêts				
Général				
Langage clair				
Modification				
Plusieurs emprunteurs - consentement				
Pratique de recouvrement des créances				
Première déclaration - encadré informatif				
Première déclaration - général				
Relevé				
Consentement exprès				
Documents électroniques				
Services et produits optionnels				
Taux annuel				
PRÊT HYPOTHÉCAIRE				
Frais non liés aux intérêts				
Général				
Langage clair				
Modification				
Pénalité - Renseignements sur les remises/remboursements/frais				
Plusieurs emprunteurs - consentement				
Pratique de recouvrement des créances				
Première déclaration - encadré informatif				
Première déclaration - général				
Relevé				
Renouvellement				
Consentement exprès				
Documents électroniques				
Services et produits optionnels				
Taux annuel				
ASSURANCE HYPOTHÉCAIRE				
Général				
DÉCLARATION ANNUELLE				
Général				
BILLETS A CAPITAL PROTÉGÉ				
Consentement exprès				
Documents électroniques				
Services et produits optionnels				
Général				
PRODUITS DE PAIEMENT PRÉPAYÉS				
Autres communications				
Changement des frais				
Communication sur le produit				
Date limite				
Frais				
Général				
Langage clair et simple				
Première déclaration – encadré informatif				
Première déclaration - général				
PRODUITS ENREGISTRÉS				
Modifications				
Consentement exprès				
Documents électroniques				
Services et produits optionnels				
Procédures de traitements des plaintes				
Communication des frais				
Langage clair et simple				
Moment de la première déclaration				
TOTAL				

Rapport néant

Date :

Conformément au Cadre de la surveillance, _____ atteste que l'entité financière susmentionnée n'a pas de plainte à signaler sur les dispositions visant les consommateurs pour la période précisée ci-dessus.

Rapport cummulatif code de conduite ou engagement public

Nom de l'institution				
Classification	Période (années)			
	1 ^{er} T (avr-juin)	2 ^e T (juil-sep)	3 ^e T (oct-déc)	4 ^e T (jan-mar)
CODE DE CONDUITE				
CODE DE L'INDUSTRIE CARTES DE CRÉDIT ET DE DÉBIT				
Convention				
Annulation / Renouvellement				
Choix entre carte de débit, carte de crédit et paiements sur appareil mobile				
Langage simple et clair				
Applications de paiement nationales concurrentes				
Procédures en matière des plaintes				
Rabais				
Marques égales				
Changements de frais et pénalités				
Frais - sans préavis				
Information à l'ACFC				
Réduction des taux d'interchange et transmission				
Acceptation de paiements sur appareil mobile				
Adhésion par défaut				
Cartes privilèges				
Cartes distinctes et réglages de base				
Relevé				
Site web				
CARTE DE DÉBIT				
Fonds limitée				
Générale				
Investigation / Procédures				
Responsabilité en cas de perte / Prépondérance des probabilités				
Autre				
Raisons et position / Information écrit				
CODE DES AÎNÉS				
Conformité au Code				
Champion des aînés				
Principe 1 – Procédures et processus				
Principe 2 – Communication				
Principe 3 – Formation				
Principe 4 – Ressources				
Principe 5 – Exploitation financière				
Principe 6 – Fermeture de succursales				
Principe 7 – Publication				
CODE D'ASSURANCE AUTORISÉE (ABC)				
Code d'assurance autorisée (ABC)				
REMBOURSEMENT ANTICIPÉ DES HYPOTHÈQUES				
Accès aux frais réels pour paiement par anticipation				
Sensibilisation accrue des emprunteurs				
Calculatrices financières				
Information fournie chaque année				
Information fournie pour paiement anticipé				
PROTECTION COMMERCE ÉLECTRONIQUE				
Protection commerce électronique				
PME				
PME - ABC				
ENGAGEMENT PUBLIC				
TRAITEMENTS DES PLAINTES				
Procédures de traitements des plaintes				
CARTE DE CRÉDIT				
Général				
VISA e-Promesse				
Responsabilité zéro / Protection fraude				
GÉNÉRAL				
Général				
SÉCURITÉ				
En ligne				
INVESTISSEMENT				
Transfert de RÉÉR - ABC				
GARANTIE HYPOTHÉCAIRE				
Langage clair et simple				
Renseignements généraux				
Renseignements spécifiques				

MODIFICATION OU AU REMPLACEMENT DE PRODUITS OU DE SERVICES				
Modification ou au remplacement de produits ou de services				
PROCURATIONS ET COMPTES DE DÉPÔT CONJOINTS				
Procurations - général				
Comptes de dépôt conjoints - général				
Comptes à frais modiques et sans frais				
Général				
TOTAL				

Rapport néant

Date :

Conformément au Cadre de la surveillance, _____ atteste que l'entité financière susmentionnée n'a pas de plainte à signaler pour les codes de conduites ou engagements publics pour la période précisée ci-dessus.