

ENGAGEMENTS ET CODES DE CONDUITE VOLONTAIRES

Afin de veiller à ce que vos droits de consommateur soient protégés en tant que client de Fairstone, nous avons adopté différents engagements et codes de conduite volontaires. Les lignes directrices suivantes énoncent les normes et le niveau de service élevé que vous êtes en droit d'attendre lorsque vous faites affaire avec nous.

Codes de conduite volontaires

FRANCAIS – PDF	URL
<u>Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit</u>	https://cba.ca/Assets/CBA/Documents/Files/Article%20Category/PDF/vol_20150413_creditdebitcode_fr.pdf
<u>Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés</u>	https://cba.ca/Assets/CBA/Documents/Files/Article%20Category/PDF/vol-seniors-fr.pdf
<u>Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale - Information sur le remboursement anticipé des hypothèques</u>	https://cba.ca/Assets/CBA/Documents/Files/Article%20Category/PDF/vol_20120304_mopp_fr.pdf
<u>Code de conduite de l'ABC pour les activités d'assurance autorisées</u>	https://cba.ca/Assets/CBA/Documents/Files/Article%20Category/PDF/vol_20090000_authorizedinsuranceactivities_fr.pdf
<u>Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : le cadre canadien</u>	https://cba.ca/Assets/CBA/Documents/Files/Article%20Category/PDF/vol_20090000_consumerprotectionelectroniccommerce_fr.pdf

Engagements

<u>Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants</u>	https://cba.ca/Assets/CBA/Documents/Files/Article%20Category/PDF/vol_20120801_morps_fr.pdf
<u>Engagement à fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire</u>	https://cba.ca/Assets/CBA/Documents/Files/Article%20Category/PDF/vol-mortgage-security-fr.pdf
<u>Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints</u>	https://cba.ca/Assets/CBA/Documents/Files/Article%20Category/PDF/vol-poa-joint-account-fr.pdf
<u>Protection responsabilité zéro</u>	https://www.mastercard.ca/fr-ca/vision/qui-nous-sommes/conditions-d-utilisation/protection-responsabilite-zero.html
<u>Engagement de l'ABC en matière de lisibilité des documents hypothécaires</u>	https://cba.ca/Assets/CBA/Documents/Files/Article%20Category/PDF/vol_20040929_plainlanguagemortgagedocument_fr.pdf