

- > Notre engagement
- > Protection
- > **Responsabilité à l'égard des produits**
- > Être au service de clients diversifiés
- > Répondre à divers besoins
- > Accessibilité des services bancaires
- > Services bancaires favorisant l'intégration

**Responsabilité à l'égard des produits**

## Information claire sur les produits

Comptes bancaires, cartes de crédit, fonds d'investissement, prêts personnels et prêts hypothécaires : tous nos produits et services sont conçus selon les mêmes critères.

- Ils sont conformes à nos valeurs d'entreprise et à nos principes directeurs;
- Ils respectent nos normes d'élaboration internes rigoureuses, nos processus de gestion du risque ainsi que les codes de conduite de l'industrie;
- Ils respectent ou dépassent toutes les lois et tous les règlements pertinents dans les pays où nous exerçons nos activités.



### Faciliter l'épargne

En 2009, nous avons lancé au Canada un nouveau produit appelé SimplÉpargnes. Voici comment fonctionne le programme : chaque fois qu'un client effectue un retrait à un GAB ou un achat par carte de débit, un montant préétabli (de 0,50 \$ à 5 \$) est viré de son compte-chèques à un compte d'épargne donné. Grâce à SimplÉpargnes, il est plus facile de commencer à épargner. Nous sommes très fiers du succès de ce programme, auquel plus d'un demi-million de Canadiens se sont inscrits au cours des neuf premières semaines.

### Renseignements sur les produits

Nous voulons aider nos clients à mieux comprendre les produits et les services financiers qu'ils achètent. Nous nous assurons que les employés prennent suffisamment de temps pour expliquer les enjeux et répondre aux questions. L'information sur nos produits et nos frais est facilement accessible dans nos succursales et centres de placement et sur notre site Web, et nous la présentons en des termes faciles à comprendre. Bon nombre de nos secteurs d'activité offrent des séances d'information tout au long de l'année.

### Ventes et commercialisation

Dans les pays où nous exerçons nos activités, nous atteignons et même dépassons les objectifs des lois et règlements qui nous obligent à divulguer des renseignements de base sur nos produits et services financiers. Nous faisons en sorte que nos produits et services combent des besoins réels. Nous désirons éviter toute pression indue sur nos clients qui les inciterait à se procurer des produits ou des services qui ne leur sont pas nécessaires.

La responsabilité dans la promotion de nos produits et services fait également partie de nos obligations fondamentales. Nous avons adopté des politiques et des programmes, y compris des analyses juridiques internes, pour veiller au respect des lois et des règlements relatifs aux techniques de communications commerciales, ce qui comprend la publicité, la promotion et les commandites.

En 2009, il n'y a eu aucun cas de non-conformité en matière de renseignements sur les produits et de ventes et commercialisation.

### En profondeur

- Indicateurs de rendement clés
- Index GRI
- Tableaux et graphiques
- Études de cas
- Tableaux des résultats et priorités pour 2010
- Documents PDF à télécharger

### Outils

- Ajouter cette page au rapport personnalisé
- Télécharger ce document en format PDF
- Visualiser le rapport personnalisé

File d'attente des documents en format PDF

Présentation du rapport  
Code de conduite et d'éthique  
Codes du travail et droits de la personne

**Gouvernance**  
Responsabilités de l'entreprise  
Environnement  
Diversité

**Nos Rapports**  
Rapport sommaire sur les responsabilités  
Rapport sommaire sur les responsabilités et déclaration sur les responsabilités envers la collectivité  
Coup d'œil - Canada  
Coup d'œil - États-Unis

Boîte à suggestions

Pour nous joindre