

Engagements et codes de conduite volontaires

Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints

Le présent engagement contient des renseignements sur les procurations que les banques offriront aux clients voulant conférer à autrui le pouvoir d'effectuer des transactions bancaires pour leur compte. L'engagement fournit également des renseignements sur les comptes de dépôt conjoints que les banques mettront à la disposition de leurs clients.

Application et mise en œuvre

Cet engagement s'applique aux interactions avec les clients qui sont des personnes physiques et leurs mandataires et, aux fins des dispositions relatives aux comptes de dépôt conjoints, aux personnes physiques qui ouvrent de nouveaux comptes de dépôt personnels ou transforment un compte à titulaire unique en un compte de dépôt conjoint. Par souci de clarté, cet engagement ne s'applique ni aux entreprises ni aux comptes commerciaux.

Les banques publieront les dispositions de cet engagement relatif à la divulgation des renseignements exigés sur les procurations et les comptes de dépôts conjoints sur leurs sites Web, d'ici le 1^{er} septembre 2014, et dans les succursales, d'ici le 31 décembre 2014; elles mettront en application les dispositions concernant la formation du personnel d'ici le 31 mars 2015.

Information nécessaire

Les banques ne peuvent pas fournir des conseils juridiques à leurs clients. Cependant, elles peuvent communiquer des renseignements sur les procurations et les comptes de dépôt conjoints en abordant les sujets suivants :

- 1. Une banque peut proposer son propre modèle de procuration aux clients, mais ne peut pas imposer l'utilisation d'un tel modèle.**
- 2. Renseignements généraux sur les modèles de procuration fournis par les banques, les procurations et les comptes de dépôt conjoints**

Par exemple, si une banque propose son modèle de procuration, elle doit préciser que le client peut obtenir des procurations d'autres sources, notamment par l'intermédiaire de conseillers juridiques. Elle devra également prévenir le client que le modèle de procuration qu'elle fournit pourrait avoir une

incidence sur les modalités stipulées dans des procurations que le client a déjà. Elle devra notamment recommander au client de consulter un conseiller juridique pour déterminer s'il y a un conflit entre le modèle de procuration de la banque et la procuration déjà en vigueur.

Pour ce qui est des procurations, le client peut modifier ou résilier une procuration à tout moment, tant qu'il est mentalement apte.

En ce qui concerne les comptes de dépôt conjoints, le cotitulaire du compte peut utiliser les fonds du compte pour ses propres besoins sans le consentement de l'autre titulaire; en outre, les fonds déposés dans le compte par l'un des titulaires peuvent être assujettis aux droits des créanciers ou aux réclamations déposées contre l'autre cotitulaire.

Cette disposition sera satisfaite si une banque remet au client le document *Ce que tous les Canadiens âgés devraient savoir au sujet des Procurations (pour la gestion des finances et des biens) et comptes conjoints* élaboré par les ministres fédéraux/provinciaux/territoriaux responsables des personnes âgées. Sinon, une banque peut choisir de fournir son propre formulaire de divulgation qui contient l'information exposée ci-dessus.

3. Les exigences minimales qu'impose la banque pour qu'un compte puisse être géré en vertu d'une procuration.

À titre d'exemple, une banque peut demander au client ou au mandataire de présenter l'original ou une copie notariée de la procuration; en outre, la banque exigera du client et du mandataire une pièce d'identité pour se conformer aux exigences de la lutte contre le blanchiment d'argent et aux autres obligations prévues par la loi.

4. Au cas où des procurations ou les directives d'un mandataire exigeraient un examen supplémentaire lorsqu'elles sont présentées à la banque, à moins que cet examen ne concerne une éventuelle exploitation financière ou toute autre activité illicite, la banque informera le client ou son mandataire d'un tel examen et des délais prévus à cette fin, sachant que certains examens peuvent prendre plus de temps.

Par souci de clarté, lorsque l'examen concerne une éventuelle exploitation financière ou une autre activité illicite, la banque n'est pas tenue d'en informer le mandataire et peut même être obligée de ne pas le faire.

5. Les recours dont disposent les clients ou les mandataires lorsqu'une banque refuse de donner suite à une procuration ou de respecter les directives du mandataire.

La banque fournira des renseignements sur son processus de règlement des différends pour aider le client ou le mandataire à transmettre le problème aux échelons supérieurs et à le résoudre.

Manière de présenter les renseignements nécessaires

Les banques fourniront les renseignements nécessaires dans un langage clair, simple et qui ne prête pas à confusion.

Les banques partageront les renseignements nécessaires dans leurs succursales et sur leurs sites Web par l'intermédiaire desquels des services bancaires aux consommateurs sont offerts au Canada.

Formation du personnel

D'ici le 31 mars 2015 et en permanence par après, s'il y a lieu, les banques assurent aux employés qui traitent directement avec les clients ou leurs mandataires une formation pour mieux les informer :

1. Des politiques et procédures adoptées par la banque pour ce qui est de la divulgation des renseignements nécessaires.
2. Des ressources mises à la disposition du personnel de la banque pour l'aider à traiter les questions plus complexes.