

Renseignements importants concernant les ventes liées avec coercition

Qu'entend-on par « vente liée avec coercition »?

L'article 459 de la Loi sur les banques interdit aux banques de faire des ventes liées avec coercition, ce qui signifie qu'elles ne sont pas autorisées à exercer des pressions indues sur une personne pour la forcer à acheter un produit ou un service auprès d'elles ou de leurs sociétés affiliées comme condition d'obtention d'un autre produit ou service. On ne peut donc pas vous obliger, pour obtenir un produit ou service, à vous en procurer un autre.

Voici deux exemples qui illustrent des pratiques de vente liée avec coercition :

1. Le spécialiste en prêts hypothécaires de votre banque vous informe que vous êtes admissible à un prêt hypothécaire à l'habitation. Toutefois, il vous avise également que la banque autorisera le prêt uniquement si vous transférez vos placements auprès de cette dernière ou de l'une de ses sociétés affiliées. Vous souhaitez souscrire le prêt hypothécaire, mais vous préférez que vos placements restent là où ils sont.
2. Le préposé au crédit de votre banque vous informe que vous êtes admissible à un prêt REER, mais il affirme également que la banque accordera le prêt uniquement si vous investissez cet argent dans un fonds commun de placement de la banque. Vous souhaitez souscrire le prêt, mais vous préférez investir ailleurs.

Notre engagement envers vous

La Banque Peoples du Canada (BPC) exige que tous ses employés respectent la Loi et n'effectuent pas de ventes liées avec coercition. Nos employés ont accès à des renseignements sur le sujet ainsi qu'à des formations sur les pratiques de vente appropriées. Nous vous incitons fortement à communiquer avec nous si vous croyez avoir été la cible de pratiques de vente liée avec coercition en faisant des affaires avec nous.

Ce qui n'est pas considéré comme de la « vente liée avec coercition »

À l'instar des autres entreprises, nous cherchons à vous démontrer que vous êtes un client important et que votre loyauté est précieuse. Pour ce faire, il est possible d'adopter certaines pratiques de vente consistant à offrir aux clients actuels et potentiels des prix et des conditions plus favorables. Les tarifs préférentiels et le regroupement de produits et services figurent parmi ces pratiques, qui ne sont pas considérées comme de la vente liée avec coercition au sens de la Loi sur les banques. Plus précisément :

Il demeure entendu que la banque peut offrir à une personne de lui fournir un produit ou service à des conditions plus favorables que celles qu'elle offrirait par ailleurs, si la personne se procure un produit ou service auprès d'une personne donnée.

Tarifs préférentiels

« Tarif préférentiel » signifie offrir un meilleur prix ou un meilleur taux à un client pour une partie ou l'ensemble de ses affaires. Par exemple, une librairie peut proposer le deuxième roman à moitié prix ou un restaurant peut offrir une boisson à 2 \$ à l'achat d'un plat principal. Une banque peut également avoir recours à cette pratique si vous vous procurez plusieurs de ses produits ou services. Les deux exemples qui suivent illustrent la tarification préférentielle dans une banque.

1. Une fois que votre banque a approuvé votre demande de prêt hypothécaire à l'habitation, votre spécialiste en prêts hypothécaires vous informe que vous pourriez obtenir un taux d'intérêt moins élevé en confiant vos placements à la banque ou à l'une de ses sociétés affiliées.

2. Après avoir approuvé votre demande de prêt REER, le préposé au crédit de votre banque vous propose un taux d'intérêt moins élevé si vous investissez l'argent prêté dans un fonds commun de placement de la banque.

Ces deux pratiques sont acceptables. L'octroi du prêt hypothécaire ou du prêt REER n'est pas conditionnel à l'achat d'un autre produit ou service offert par la banque. Cette dernière vous offre plutôt un tarif préférentiel pour vous encourager à lui confier une plus grande partie de votre argent.

Regroupement de produits et services

Il est possible de regrouper des produits et services pour offrir de meilleurs prix, des mesures incitatives ou des conditions plus favorables. En jumelant ou regroupant leurs produits et services, les entreprises sont souvent en mesure de vous les offrir à un prix inférieur à celui qui aurait été exigé s'ils avaient été acquis séparément. Les trios (hamburger, frites et boisson) offerts dans certains restaurants en sont un bon exemple. Le prix du trio est inférieur à celui des trois aliments achetés séparément.

Les banques peuvent, elles aussi, vous offrir des produits ou services financiers regroupés afin que vous puissiez vous les procurer à forfait et, par conséquent, les payer moins cher que s'ils étaient achetés séparément.

L'exemple qui suit permet d'illustrer le regroupement de produits et services bancaires.

1. Vous envisagez d'ouvrir un compte bancaire où chaque opération est assortie de frais. Le représentant de la banque vous propose un forfait de services incluant un compte bancaire semblable et une carte de crédit sans frais annuels. Le prix total du forfait est inférieur au prix de chacun des éléments achetés séparément.

Le regroupement de produits sous cette forme est autorisé car vous avez le choix de vous procurer les produits seuls ou en forfait.

Gestion de notre risque de crédit

Afin de protéger les déposants, les créanciers et les actionnaires, les banques doivent gérer judicieusement le risque associé aux prêts et aux cartes de crédit qu'elles accordent. Par conséquent, la loi nous autorise à imposer certaines conditions d'emprunt aux emprunteurs, mais seulement dans la mesure requise pour gérer ce risque.

L'exemple suivant permet d'illustrer comment les banques gèrent ce risque.

1. Vous demandez un prêt d'exploitation pour votre entreprise. Afin de gérer le risque associé à ce prêt, la banque exige également, comme condition à l'octroi du prêt, que votre entreprise ouvre un compte courant auprès d'elle.

L'exemple qui précède est légal et pertinent. En effet, en détenant votre compte courant d'entreprise auprès de la banque qui vous consent le prêt, cette dernière peut évaluer les risques éventuels associés au flux de trésorerie de votre entreprise et ainsi mieux gérer le risque lié à votre prêt.

Les exigences imposées aux emprunteurs par la BPC sont raisonnables et adaptées au niveau de risque auquel elle est exposée.

Pourquoi avons-nous produit ce document d'information?

La Loi sur les banques nous oblige à informer nos clients, dans un langage clair et simple, que les ventes liées avec coercition sont illégales. Afin de respecter la Loi, la BPC a rédigé le présent document pour expliquer en quoi consistent les ventes liées avec coercition et quelles sont les pratiques de vente qui n'entrent pas dans cette catégorie. Le document présente également les coordonnées pour nous joindre en cas de question, de préoccupation ou de plainte.

Nous joindre

Veillez communiquer avec nous pour toute question, toute préoccupation et tout problème au sujet de votre relation avec la BPC.

Consultez notre site Web :

peoplesbank.ca/fr/a-propos/reponse-a-vos-preoccupations/

Responsable des plaintes :

La Banque Peoples du Canada

888, rue Dunsmuir, bureau 1400, Vancouver (Colombie Britannique) V6C 3K4

Sans frais : 855-683-2881 Téléc. : 604-331-2245

Adresse courriel : **complaintsofficer@peoplesbank.ca**