

POLITIQUE SUR LES VENTES LIÉES

La *Loi sur les banques* exige que les banques informent leurs clients, dans un langage simple, de l'illégalité des ventes liées coercitives. Pour nous conformer à la loi, nous avons élaboré la présente politique afin de vous aider à comprendre ce qui constitue une vente liée coercitive.

Ce qu'est une vente liée coercitive

L'article 459.1 de la *Loi sur les banques* interdit aux banques de pratiquer la vente liée coercitive. Plus précisément, une banque contrevient à la loi si elle exerce « des pressions indues pour forcer une personne à se procurer un produit ou service auprès d'une personne donnée, y compris elle-même ou une entité de son groupe, pour obtenir un autre produit ou service de la banque ». On ne peut donc pas vous obliger, pour pouvoir obtenir un produit ou service d'une banque ou d'une entité de son groupe, d'acheter un autre produit ou service que vous ne voulez pas.

Les deux exemples ci-après peuvent vous aider à comprendre ce qu'est une vente liée coercitive et quelles pratiques sont interdites.

Le spécialiste des prêts hypothécaires de votre banque vous dit que vous êtes admissible à un prêt hypothécaire résidentiel mais que celui-ci ne sera approuvé que si vous transférez vos placements à la banque ou à l'une des entités de son groupe. Vous voulez obtenir le prêt hypothécaire mais désirez laisser vos placements là où ils sont.

L'agent de crédit de votre banque vous informe que vous êtes admissible à un prêt REER mais soutient que ce prêt vous sera accordé seulement si vous l'utilisez pour acheter des parts dans l'un des fonds de placement de la banque. Vous voulez obtenir le prêt mais désirez investir ailleurs.

Chacune de ces deux pratiques est illégale. Si vous êtes admissible à un produit, le représentant de la banque avec lequel vous faites affaire n'a pas le droit d'exercer des pressions indues sur vous, pour vous forcer à acheter un produit ou un service dont vous ne voulez pas pour pouvoir obtenir le produit ou le service que vous désirez.

Notre engagement envers vous

La Banque Rogers exige de tous ses employés et représentants qu'ils se conforment à la loi et n'effectuent pas de ventes liées coercitives. Si vous estimez avoir fait l'objet d'une tentative de vente liée coercitive dans vos rapports avec notre personnel, nous vous prions de nous en aviser de la façon décrite à la fin de la présente politique.

Ce qui n'est PAS une vente liée coercitive

La plupart des entreprises, dont la Banque Rogers, cherchent à vous démontrer de façon tangible l'importance qu'elles accordent au fait de vous compter parmi leurs clients et qu'elles apprécient votre loyauté. Les pratiques de vente telles que la tarification préférentielle et le regroupement de produits et de services vous permettent d'obtenir des produits et services à meilleur prix et à des conditions plus avantageuses. Les pratiques de ce genre, comme vous l'avez peut-être remarqué, sont couramment utilisées par les entreprises et ne doivent pas être confondues avec des ventes liées coercitives, telles qu'elles sont définies dans la *Loi sur les banques*.

Tarification préférentielle

La tarification préférentielle s'entend du fait, pour une entreprise, d'offrir à un client un meilleur taux ou prix pour une partie ou l'ensemble de ses affaires. Une imprimerie, par exemple, peut vous faire un meilleur prix à l'unité si vous achetez une carte de visite en mille exemplaires plutôt qu'en cent exemplaires. Un magasin de chaussures peut également vous offrir d'obtenir une deuxième paire de chaussure à moitié prix.

De même, une banque peut vous accorder une tarification préférentielle, notamment un taux d'intérêt plus élevé sur un placement ou plus bas sur un prêt, si vous utilisez un plus grand nombre de ses produits ou services. Les deux exemples suivants peuvent vous aider à mieux comprendre la tarification préférentielle, telle qu'elle est pratiquée par les banques.

Après avoir consenti à votre demande de prêt hypothécaire résidentiel, le spécialiste des prêts hypothécaires de votre banque vous informe que le taux d'intérêt pourrait être réduit si vous transférez vos placements à la banque ou à l'une de ses sociétés affiliées.

Une fois votre demande de prêt REER approuvée, vous apprenez de l'agent de crédit de votre banque que votre prêt pourrait être assorti d'un taux d'intérêt plus avantageux si vous l'utilisez pour acheter des parts dans un fonds de placement de la banque.

Les pratiques ci-dessus sont toutes les deux acceptables. L'octroi du prêt hypothécaire et du prêt REER n'est pas conditionnel à l'achat d'un autre produit ou service offert par la banque. La banque vous offre plutôt une tarification préférentielle dans le but de vous encourager à lui confier une plus grande part de vos affaires.

Regroupement de produits et de services

Il arrive souvent aux entreprises de regrouper des produits et des services pour offrir de meilleurs prix, des mesures incitatives ou des conditions plus avantageuses. En liant ou en 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 étaient vendus individuellement. Il se peut, par exemple, qu'une chaîne de restaurants minutes annonce un repas comprenant un hamburger, une portion de frites et un breuvage.

Le prix de ce repas sera inférieur au coût total de chacune de ses composantes vendues individuellement.

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

L'exemple suivant peut vous aider à mieux comprendre ce qu'est le regroupement de produits ou de services bancaires.

Vous prévoyez ouvrir un compte bancaire dans le cadre duquel vous devez payer des frais pour chaque opération. Le représentant de votre banque vous offre un forfait de services comprenant un compte bancaire semblable, une carte de crédit sans frais annuels et un rabais sur les chèques de voyage. Le prix du forfait est inférieur au prix que vous devriez payer si vous en achetiez chaque composante individuellement.

Un tel regroupement de produits est permis par la loi car vous avez le choix d'acheter ses composantes ensemble ou individuellement.

Gestion des risques

Les banques doivent protéger leurs déposants, créanciers et actionnaires en assurant une gestion prudente du risque associé aux prêts et aux cartes de crédit qu'elles accordent. La loi leur permet donc d'imposer à leurs emprunteurs certaines conditions avant de leur consentir un prêt, uniquement dans la mesure requise pour gérer leurs risques.

L'exemple suivant peut vous aider à mieux comprendre la façon dont les banques gèrent de tels risques.

Vous faites une demande de prêt à l'exploitation au nom de votre entreprise. Pour être en mesure de gérer le risque associé à ce prêt, la banque exige que votre entreprise ouvre un compte courant auprès d'elle avant de consentir le prêt.

Cette condition est non seulement légale mais elle est appropriée. Si votre entreprise détient un compte courant à la banque, celle-ci peut évaluer les risques éventuels associés aux mouvements de trésorerie de votre entreprise et gérer les risques associés au prêt.

À la Banque Rogers, nous faisons en sorte que les conditions imposées aux emprunteurs soient raisonnables et adaptées au degré de risque auquel nous sommes exposés.

Pour nous joindre

Veuillez nous aviser si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de vos rapports avec la Banque Rogers ou si vous désirez porter plainte à ce sujet :

Banque Rogers
C. P. 57130
RPO Jackson Square
Hamilton (Ontario) L8P 4W9
À l'attention de : Service à la clientèle

Tél. : 1-855-775-2265

Entités externes

Il existe un certain nombre d'entités externes qui surveillent l'industrie canadienne des services financiers, afin d'assurer le respect des normes et un accès fiable à des services financiers.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Vous pouvez communiquer avec l'OSBI, un organisme indépendant dont le rôle est d'aider les clients de banques relativement à des questions qui n'ont pas été résolues par une banque membre. Vous pouvez communiquer avec l'OSBI comme suit :

Téléphone sans frais : 1-888-451-4519
Télécopieur sans frais : 1-888-422-2865

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Poste : Ombudsman des services bancaires et d'investissement
401, rue Bay
Bureau 1505, C.P. 5
Toronto ON M5H 2Y4

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

Vous pouvez également communiquer avec l'ACFC. L'ACFC supervise les institutions financières sous le régime fédéral pour s'assurer qu'elles respectent la législation fédérale en matière de protection des consommateurs. L'ACFC effectuera une enquête sur toute plainte relative à une contravention possible d'une disposition de la législation fédérale en matière de protection des consommateurs. Vous pouvez communiquer avec l'ACFC comme suit :

Téléphone sans frais : 1-866-461-2232 (français)
Téléphone sans frais : 1-866-461-3222 (anglais)
Télécopieur sans frais : 1-866-814-2224

Site Web : <http://www.fcac-acfc.gc.ca>

Poste : Agence de consommation en matière financière du Canada
Édifice Enterprise
427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage Ottawa
ON K1R 1B9