

Nous joindre

Nous attendons de tous les employés d'Équitable qu'ils respectent la loi en n'adoptant aucun comportement interdit. Nous fournissons à nos employés des renseignements et des programmes de formation sur les pratiques de vente acceptables.

Si vous avez des questions, des préoccupations ou des plaintes au sujet d'un comportement interdit, veuillez en faire part au conseiller de l'unité d'entreprise avec laquelle vous faites affaire. Voici comment joindre votre conseiller d'unité d'entreprise :

Pour la Banque Équitable et la Fiducie Équitable

Téléphone 416-515-7000 (Toronto)
1-866-407-0004 (sans frais)
1-866-940-1201 (Ouest canadien)

Adresse courriel serviceclientele@eqbank.ca ou serviceclientele@eqtrust.ca, selon le cas

Poste **Service à la clientèle, Banque Équitable/ Fiducie Équitable (selon le cas)**
Tour Banque Équitable
30, avenue St. Clair Ouest, bureau 700
Toronto (Ontario) M4V 3A1

Pour la Banque EQ – Services bancaires numériques :

Téléphone 1-844-437-2265 (sans frais)
416-551-3449 (extérieur de l'Amérique du Nord)

Adresse courriel contact@eqbank.ca

Poste **Service à la clientèle, Banque EQ**
Tour Banque Équitable
30, avenue St. Clair Ouest, bureau 700
Toronto (Ontario) M4V 3A1

Si vous n'avez pas obtenu résolution, vous pouvez suivre nos Procédures de traitement des plaintes des clients (PTPC) au www.equitablebank.ca/fr et au www.eqbank.ca/fr.

Vous avez le droit de soumettre votre plainte à l'**Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)**, un organisme externe et indépendant de traitement des plaintes, pour que votre plainte fasse l'objet d'un examen plus approfondi, après avoir complété les trois étapes de nos PTPC, si vous avez reçu une réponse officielle du Bureau de règlement des différends de la Banque **ou** s'il s'est écoulé plus de 56 jours civils depuis le jour où vous avez déposé votre plainte auprès d'Équitable et que vous n'avez toujours pas reçu de réponse définitive.

Coordonnées de l'OSBI :

Téléphone 416-287-2877 (Toronto)
1-888-451-4519 (sans frais)

Formulaire en ligne Par l'intermédiaire du site Web de l'OSBI, au www.obsi.ca/fr, ou en envoyant un courriel à l'adresse ombudsman@obsi.ca

Poste Ombudsman des services bancaires et d'investissement
20, rue Queen Ouest, bureau 2400
C.P. 8, Toronto (Ontario) M5H 3R3

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

L'ACFC supervise les institutions financières de régime fédéral afin d'assurer qu'elles agissent conformément aux lois fédérales sur la protection des consommateurs ainsi qu'aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics. Par exemple, les institutions financières doivent fournir aux consommateurs des renseignements sur les frais, les taux d'intérêt et les procédures de traitement des plaintes qui sont en vigueur. Si vous avez une plainte au sujet de la violation potentielle d'une disposition d'une loi sur la protection des consommateurs, d'un code de conduite volontaire ou d'un engagement public, vous pouvez, à tout moment, communiquer avec l'ACFC. Veuillez prendre note que l'ACFC n'offre pas de procédures de recours ou de dédommagement.

Téléphone 1-866-461-3222 (sans frais)

Formulaire en ligne Par l'intermédiaire du site Web de l'ACFC, au www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere

Poste Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage,
Ottawa (Ontario) K1R 1B9



Comportements interdits

pour les institutions financières



Renseignements à l'intention de nos clients et du public

Pour nous conformer à la loi et à notre propre engagement en matière d'information à communiquer aux consommateurs, Équitable¹ vous fournit les renseignements ci-dessous sur les comportements interdits, qui répondent aux questions suivantes :

1. Qu'est-ce qui constitue un comportement interdit?
2. Qu'est-ce qui ne constitue pas un comportement interdit?
3. Que faire si vous avez une plainte ou une question liée à un comportement interdit?

Qu'est-ce qui constitue un comportement interdit?

L'article 627.04 de la *Loi sur les banques* interdit à toute institution financière d'exercer une pression indue sur une personne ou de contraindre une personne à quelque fin que ce soit, y compris obtenir un produit ou un service d'une institution ou de l'une de ses sociétés affiliées comme condition pour que cette personne obtienne un autre de ses produits ou services, et interdit à l'institution financière de profiter d'une personne.

Autrement dit, vous ne pouvez pas être forcé d'acheter un produit ou un service que vous ne voulez pas auprès d'une banque ou de l'une de ses sociétés affiliées pour que la banque accepte de vous fournir un autre produit ou service bancaire.

Supposons par exemple que le spécialiste hypothécaire de votre banque vous dise que vous êtes admissible à un prêt hypothécaire résidentiel. Toutefois, il ajoute que la banque n'approuvera votre prêt hypothécaire que si vous transférez vos placements à la banque ou à l'une de ses sociétés affiliées. Vous voulez obtenir le prêt hypothécaire, mais vous ne souhaitez pas déplacer vos placements.

Cette pratique est contraire à la loi. Si vous êtes admissible à un produit ou service, un représentant bancaire n'est pas autorisé à vous contraindre d'acheter un autre produit ou service que vous ne voulez pas comme condition d'obtention du produit que vous souhaitez.

Qu'est-ce qui ne constitue pas un comportement interdit?

La plupart des entreprises, y compris Équitable, cherchent des façons concrètes de montrer leur intérêt pour votre entreprise et leur reconnaissance pour votre fidélité. Certaines pratiques de vente, comme la tarification préférentielle et le groupement de produits et de services, offrent aux clients nouveaux et existants de meilleurs prix ou des modalités plus avantageuses. Vous ne devez pas confondre ces pratiques avec des comportements interdits, définis par la *Loi sur les banques*, et vous devez les connaître lorsque vous faites affaire avec d'autres entreprises.

Tarification préférentielle

La tarification préférentielle consiste à offrir aux clients un meilleur prix ou un meilleur taux sur la totalité ou une partie des affaires qu'ils nous confient. Par exemple, un comptoir de restauration rapide offre un hamburger à 0,99 \$ si vous achetez un grand format de frites et une boisson. Un magasin de chaussures offre une deuxième paire de chaussures à moitié prix.

De même, une banque peut vous offrir une tarification préférentielle, c'est-à-dire un taux d'intérêt plus élevé sur vos placements ou un taux d'intérêt plus bas sur vos prêts, si vous utilisez plusieurs de ses produits ou services. Par exemple, on peut vous offrir un taux d'intérêt préférentiel moins élevé sur votre prêt hypothécaire si vous détenez plus d'un produit auprès de la Banque.

Cette pratique est acceptable. L'approbation de votre prêt hypothécaire ne dépend pas de votre acceptation d'un autre produit ou service de la Banque. On vous offre plutôt une tarification préférentielle pour vous encourager à confier à la Banque une plus grande part de vos affaires.

Groupement de produits et services

Les produits ou services sont souvent combinés pour offrir aux consommateurs de meilleurs prix, des incitatifs ou des modalités plus avantageuses. Souvent, lorsque les institutions lient ou groupent leurs produits ou services, elles sont en mesure de vous les offrir à un prix combiné inférieur à celui que vous obtiendriez si vous achetiez chaque produit individuellement. Par exemple, une chaîne de restauration rapide annonce un combo comprenant un hamburger, des frites et une boisson. Le prix global est plus bas que si vous achetiez les trois articles séparément.

De même, les banques peuvent vous offrir des services ou des produits financiers groupés pour vous permettre de profiter de forfaits au prix inférieur à la somme des produits individuels. Par exemple, on peut vous proposer un forfait de services comprenant un compte bancaire, un CPG à taux plus élevé et un prêt hypothécaire à taux plus bas.

Lorsqu'il est réalisé de cette manière, le groupement de produits est autorisé puisque vous avez le choix de les acheter individuellement ou dans un forfait.

Gestion du risque de crédit

Pour assurer la sécurité de leurs déposants, de leurs créanciers et de leurs actionnaires, les banques doivent gérer soigneusement le risque associé aux prêts qu'elles approuvent. Par conséquent, la loi nous permet d'imposer certaines exigences aux emprunteurs comme conditions à l'octroi d'un prêt, mais seulement dans la mesure nécessaire à la gestion du risque. Par exemple, vous demandez un prêt d'exploitation pour votre entreprise et, afin de gérer le risque associé au prêt, votre banque exige que votre entreprise ait un compte d'exploitation auprès de la banque comme condition à l'obtention du prêt.

Ce scénario est légal et approprié. Le fait que le compte d'exploitation de votre entreprise soit détenu auprès de la banque permet à celle-ci d'évaluer les risques possibles associés aux flux de trésorerie de votre entreprise et de gérer les risques liés au prêt.

À Équitable, nos exigences à l'égard des emprunteurs seront raisonnables et conformes à notre niveau de risque.

¹Équitable désigne Banque Équitable, filiale en propriété exclusive d'EQB Inc., et Fiducie Équitable, filiale en propriété exclusive de la Banque Équitable. La Banque EQ est un nom commercial de la Banque Équitable, ainsi que sa plateforme numérique bancaire.