

L'exemple suivant contribuera à expliquer le regroupement des produits et services bancaires.

Le représentant d'une banque vous offre un ensemble de services comprenant un compte bancaire, une carte de crédit et un prêt hypothécaire. Le prix total de l'offre groupée est inférieur à ce que vous paieriez en achetant chaque élément de l'ensemble séparément.

Il est permis de grouper ainsi des produits parce que vous avez le choix d'acheter chaque produit individuellement ou dans une offre groupée.

Comment gérons-nous les risques de crédit?

Afin d'assurer la sûreté de leurs déposants, de leurs créanciers et de leurs actionnaires, les banques doivent gérer avec prudence les risques liés aux prêts qu'elles approuvent. La loi nous permet par conséquent d'imposer certaines exigences aux emprunteurs comme conditions à l'octroi d'un prêt, mais seulement dans la mesure nécessaire qui nous permet de gérer nos risques.

L'exemple qui suit aidera à expliquer comment les banques gèrent ces risques.

Vous demandez un prêt d'exploitation pour votre entreprise. Pour gérer le risque associé au prêt, votre banque exige que votre entreprise ait un compte d'exploitation chez elle comme condition à l'obtention du prêt.

L'exemple qui précède est légal et pertinent. Le fait d'avoir le compte d'exploitation de votre entreprise à la banque permet à celle-ci d'évaluer les risques possibles associés à l'encaisse de votre entreprise et de gérer les risques liés au prêt.

À la Banque Équitable, nos exigences envers les emprunteurs seront raisonnables et conformes à notre niveau de risque.

Quel est notre engagement envers vous?

Nous nous attendons à ce que tous les employés de la Banque Équitable se conforment à la loi et évitent de pratiquer la vente liée avec coercition. Dans cet esprit, nous informons nos employés et nous leur offrons des programmes de formation sur les méthodes de vente acceptables.

Nous vous invitons à nous aviser si vous pensez avoir fait l'objet de vente liée avec coercition dans une quelconque transaction avec nous. Nous serons également heureux de répondre à toutes vos questions au sujet de la vente liée avec coercition ou sur nos méthodes de vente en général.

Pour nous joindre :

Courriel: customerservice@eqbank.ca

Téléphone: À Toronto, au 416-515-7000

Interurbain sans frais:
1-866-407-0004 (Centre du Canada)
1-866-940-1201 (Ouest du Canada)

Télec. sans frais: 1-866-407-5859

Télec. à Toronto: 416-515-7001

Poste: **Banque Équitable**
30, avenue St. Clair Ouest, Suite 700
Toronto (Ontario) M4V 3A1

Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour connaître nos **Procédures de traitement des plaintes des clients**, veuillez consulter notre site web à l'adresse www.equitablebank.ca.



Vente liée avec coercition

Renseignements à l'intention
de nos clients

Pourquoi vous communiquer ces renseignements?

La *Loi sur les banques* exige que les banques informent leurs clients en langage clair que la vente liée avec coercition est illégale. Afin de se conformer à la loi et de respecter son propre engagement de divulgation envers sa clientèle, la Banque Équitable vous fournit les présents renseignements expliquant ce qui suit:

1. Qu'est-ce que la vente liée avec coercition?
2. Qu'est-ce que la vente liée sans coercition? et
3. Que faire si vous avez une plainte à formuler ou une question relative à la vente liée avec coercition?

Qu'est-ce que la vente liée avec coercition?

La vente liée avec coercition est illégale et elle est interdite aux termes de l'article 459.1 de la *Loi sur les banques*. Plus précisément, il est interdit à la banque « d'exercer 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 vous forcer à acheter un produit ou un service dont vous ne voulez pas d'une banque ou de l'un des membres de son groupe en vue d'obtenir un autre produit ou service.

L'exemple qui suit aidera à expliquer ce qu'est la vente liée avec coercition et ce qui n'est pas permis.

Le spécialiste en hypothèque de votre banque vous annonce que vous vous qualifiez pour un prêt hypothécaire résidentiel. Toutefois, il vous indique également que la banque **approuvera** votre prêt hypothécaire uniquement si vous transférez vos placements à la banque ou à l'un des membres de son groupe. Vous voulez obtenir le prêt hypothécaire, mais vous ne désirez pas transférer vos placements.

La pratique qui précède contrevient à la loi.

Si vous êtes admissible à un produit, un représentant d'une banque n'a pas le droit d'exercer sur vous des pressions indues pour vous inciter à acheter un autre produit ou service dont vous ne voulez pas comme condition pour obtenir le produit que vous voulez.

Qu'est-ce que la vente liée sans coercition?

La plupart des entreprises, dont la Banque Équitable, cherchent des moyens tangibles de vous témoigner leur intérêt et leur appréciation de votre fidélité. Certaines pratiques de vente, comme l'octroi de prix préférentiels et le regroupement de produits et services, permettent d'offrir aux clients potentiels comme existants des prix plus alléchants ou des conditions plus favorables. Dans ses pratiques raisonnables de gestion des risques de crédit, un emprunteur peut être requis d'ouvrir un compte d'opérations. Il ne faut pas confondre ces pratiques et la vente liée avec coercition telle que la définit la *Loi sur les banques*. Vous reconnaîtrez bon nombre de ces pratiques dans vos rapports avec les autres entreprises.

Qu'est-ce que l'octroi de prix préférentiels?

L'octroi de prix préférentiels signifie offrir à un client un prix ou un tarif inférieur sur ses affaires en tout ou en partie. Par exemple, un comptoir de restauration rapide offre un hamburger à 0,99 \$ si vous achetez une grosse portion de frites et une boisson. Un détaillant de chaussures offre la deuxième paire à moitié prix.

De même, une banque peut vous offrir des prix préférentiels, par exemple un taux d'intérêt plus élevé sur les placements ou un taux moindre sur les prêts, si vous utilisez un plus grand nombre de ses produits et services.

L'exemple qui suit aidera à expliquer les prix préférentiels dans les banques.

Après avoir approuvé votre demande de prêt hypothécaire à l'habitation, votre spécialiste en prêts hypothécaires vous indique que vous pourriez bénéficier d'un taux d'intérêt moindre si vous transférez vos placements à la banque ou à un membre de son groupe.

Cette pratique est acceptable. L'approbation de votre prêt hypothécaire n'est pas conditionnelle à ce que vous souscriviez un autre produit ou service de la banque. On vous offre plutôt un prix préférentiel afin de vous inciter à faire davantage affaire avec la banque.

Qu'est-ce que l'offre groupée de produits et services?

Les produits et services sont souvent regroupés pour permettre aux clients de bénéficier de prix plus avantageux, de primes ou de conditions plus favorables. En liant ou groupant leurs produits ou services, les entreprises peuvent souvent vous proposer ces offres groupées à un prix combiné moins élevé que si vous achetiez chaque produit individuellement. Ainsi, une chaîne de restauration rapide fait la promotion d'un trio comportant un hamburger, des frites et une boisson. Le prix total est inférieur à ce que vous paieriez en achetant les trois articles séparément.

De même, les banques peuvent vous offrir des produits ou services financiers groupés pour vous permettre de bénéficier de prix globaux inférieurs à la somme des prix des produits ou services individuels.