



vente
liée

Vente liée

coercition

vente
liée

vente
coercition



Ce que vous devez savoir sur
la vente liée avec coercition

Pourquoi publions-nous cette brochure ?

EN VERTU DE LA LOI *SUR LES BANQUES*, LES BANQUES SONT TENUES D'AVISER LEURS CLIENTS, EN LANGAGE CLAIR ET SIMPLE, QUE LA VENTE LIÉE AVEC COERCITION EST ILLÉGALE. POUR SE CONFORMER À LA LOI, LA BANQUE NATIONALE A ÉLABORÉ CETTE BROCHURE QUI A POUR BUT DE :

- *définir ce qu'on entend par vente liée avec coercition;*
- *déterminer les pratiques qui ne constituent pas de la vente liée avec coercition;*
- *préciser comment communiquer avec nous pour obtenir des précisions ou formuler des plaintes.*

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

L'article 459.1 de la *Loi sur les banques* interdit aux banques de pratiquer la vente liée avec coercition. De façon plus précise, il est interdit à la banque d'exercer des pressions indues pour forcer une personne à obtenir 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. Par conséquent, la Banque Nationale n'a pas le droit de faire indûment pression sur vous afin de vous inciter à acheter un produit ou un service que vous ne voulez pas, dans le but d'obtenir un autre produit ou service de la Banque, qu'il soit offert par elle-même ou l'une de ses sociétés affiliées.

Les deux exemples suivants vous aideront à comprendre en quoi consiste la vente liée avec coercition et les pratiques qui ne sont pas autorisées.

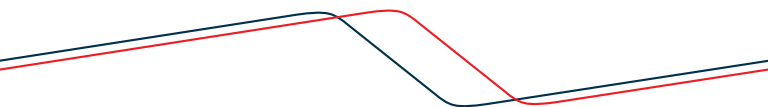
L'EXPERT EN PRÊTS HYPOTHÉCAIRES DE VOTRE BANQUE VOUS DIT QUE VOUS ÊTES ADMISSIBLE À UN PRÊT HYPOTHÉCAIRE À L'HABITATION. IL PRÉCISE TOUTEFOIS QUE LA BANQUE APPROUVERA VOTRE PRÊT HYPOTHÉCAIRE SEULEMENT SI VOUS ACCEPTEZ DE TRANSFÉRER VOS PLACEMENTS À LA BANQUE OU À L'UNE DE SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES. VOUS VOULEZ LE PRÊT HYPOTHÉCAIRE DE LA BANQUE EN QUESTION, MAIS VOUS NE VOULEZ PAS TRANSFÉRER VOS PLACEMENTS À CETTE INSTITUTION.

L'AGENT DE CRÉDIT DE VOTRE BANQUE VOUS DIT QUE VOUS ÊTES ADMISSIBLE À UN PRÊT REER. IL AJOUTE QUE LA BANQUE APPROUVERA LE PRÊT SEULEMENT SI VOUS UTILISEZ CE MONTANT POUR INVESTIR DANS LES FONDS COMMUNS DE PLACEMENT DE LA BANQUE EN QUESTION. VOUS VOULEZ LE PRÊT DE LA BANQUE, MAIS VOUS NE VOULEZ PAS INVESTIR DANS LES FONDS COMMUNS DE PLACEMENT DE CETTE INSTITUTION.

Les deux exemples susmentionnés décrivent des pratiques qui vont à l'encontre de la Loi. Si vous êtes admissible à un produit, un représentant d'une banque n'a pas le droit d'exercer indûment des pressions sur vous pour vous contraindre à acheter un produit ou un service que vous ne voulez pas; il ne peut lier l'obtention du produit que vous voulez à l'achat d'un produit que vous ne voulez pas.

En quoi consiste notre engagement à l'égard des clients ?

La Banque Nationale a émis des directives pour s'assurer que tous ses employés se conforment aux exigences de la Loi et s'abstiennent de faire de la vente liée avec coercition. Nous vous invitons à communiquer avec nous si vous estimez avoir fait l'objet de pratiques de ventes liées coercitives de la part de l'un de nos représentants. Pour savoir comment nous joindre, veuillez consulter la section figurant à la fin de la brochure.



Quelles sont les pratiques qui ne constituent pas de la vente liée avec coercition ?

La plupart des entreprises, et la Banque Nationale ne fait pas exception, cherchent des façons tangibles de démontrer à leurs clients que leur clientèle et leur fidélité sont appréciées. Des pratiques de vente telles que la *tarification préférentielle* et l'*offre intégrée de produits et de services* permettent d'offrir aux clients actuels et éventuels des prix plus avantageux ou des conditions plus favorables. Ces pratiques ne sont pas considérées comme de la vente liée avec coercition, selon la définition énoncée dans la *Loi sur les banques*. Vous avez d'ailleurs constaté, en faisant affaire avec d'autres types d'entreprises, que de telles pratiques sont fort répandues.

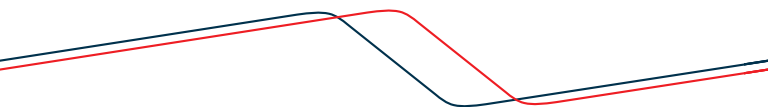
Qu'est-ce que la tarification préférentielle ?

La tarification préférentielle consiste à offrir un prix ou un taux plus avantageux sur la totalité ou une partie des transactions effectuées par le client. Par exemple, un établissement de vente au détail offre un rabais à l'achat d'un deuxième produit (« achetez-en un et obtenez le deuxième à moitié prix »). Dans la même optique, une banque peut vous offrir une tarification préférentielle – qu'il s'agisse d'un taux d'intérêt plus élevé sur un produit de placement ou d'un taux d'intérêt réduit sur un prêt – si vous utilisez davantage de ses produits ou services.

APRÈS AVOIR APPROUVÉ VOTRE DEMANDE DE PRÊT HYPOTHÉCAIRE À L'HABITATION, L'EXPERT EN PRÊTS HYPOTHÉCAIRES DE VOTRE BANQUE VOUS EXPLIQUE QUE VOUS POURRIEZ BÉNÉFICIER D'UN TAUX D'INTÉRÊT RÉDUIT SUR VOTRE PRÊT HYPOTHÉCAIRE EN ACCEPTANT DE TRANSFÉRER VOS PLACEMENTS À LA BANQUE OU À L'UNE DE SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES.

APRÈS AVOIR APPROUVÉ VOTRE DEMANDE DE PRÊT REER, L'AGENT DE CRÉDIT DE VOTRE BANQUE VOUS OFFRE LA POSSIBILITÉ DE BÉNÉFICIER D'UN TAUX D'INTÉRÊT RÉDUIT EN INVESTISSANT DANS LES FONDS COMMUNS DE PLACEMENT DE LA BANQUE EN QUESTION.

Les pratiques susmentionnées sont acceptables du fait que l'approbation du prêt hypothécaire ou du prêt REER n'est pas *conditionnelle* à l'achat d'un autre produit ou service de la banque. Votre banque vous offre une tarification préférentielle pour vous encourager à faire davantage affaire avec elle.



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

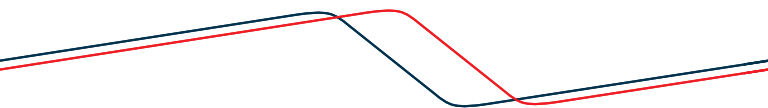
Les produits ou les services sont souvent regroupés pour offrir aux consommateurs de meilleurs prix, des primes ou des conditions plus favorables. Dans bien des cas, l'offre intégrée de produits ou de services permet à l'entreprise de vous proposer les produits ou services en question à un prix plus avantageux que si vous les achetiez à l'unité. Par exemple, les chaînes de restauration minute offrent un « trio » qui comprend le hamburger, les frites et une boisson. Le prix du « trio » est inférieur au montant que vous devriez déboursier pour acheter les trois articles séparément.

Dans la même optique, les banques proposent des offres intégrées de produits ou de services qui permettent aux clients d'obtenir ces produits ou services à un prix plus avantageux que s'ils achetaient les trois produits individuellement.

L'exemple suivant illustre en quoi consiste une offre intégrée de produits et de services bancaires.

VOUS PRÉVOYEZ OUVRIR UN COMPTE DE BANQUE QUI COMPORTE DES FRAIS PAR TRANSACTION. LE REPRÉSENTANT DE LA BANQUE VOUS OFFRE UN PROGRAMME DE SERVICES INCLUANT UN COMPTE DE BANQUE SIMILAIRE, UNE CARTE DE CRÉDIT SANS FRAIS ANNUELS ET UN RABAIS SUR L'ACHAT DE CHÈQUES DE VOYAGE. LE COÛT DE CETTE OFFRE GLOBALE DE SERVICES EST INFÉRIEUR AU MONTANT QUE VOUS AURIEZ À PAYER POUR OBTENIR CHACUN DE CES SERVICES SÉPARÉMENT.

De telles pratiques sont autorisées du fait que le client a le choix d'acheter les produits ou les services séparément ou globalement, dans le cadre d'une offre intégrée.



Comment gérons-nous le risque de crédit ?

Pour s'assurer que les intérêts des déposants, des créanciers et des actionnaires sont protégés, les banques doivent gérer avec prudence le risque lié aux prêts et aux cartes de crédit qu'elles consentent. Par conséquent, la Loi nous permet de lier certaines exigences à l'octroi d'un prêt, mais seulement dans la mesure où ces conditions sont indispensables pour nous permettre de gérer le risque pertinent.

L'exemple suivant illustre comment les banques gèrent le risque de crédit.

VOTRE ENTREPRISE PRÉSENTE UNE DEMANDE DE MARGE DE CRÉDIT À UNE BANQUE. AFIN DE GÉRER LE RISQUE ASSOCIÉ À CE PRÊT, LA BANQUE EN QUESTION EXIGE DE VOTRE ENTREPRISE QU'ELLE OUVRE UN COMPTE COURANT CHEZ ELLE. L'APPROBATION DU PRÊT EST CONDITIONNELLE À L'OUVERTURE DE CE COMPTE.

Cette pratique est légale et judicieuse. Le fait que votre entreprise ait un compte courant à la banque permet à celle-ci d'évaluer les risques potentiels associés aux mouvements de caisse de votre entreprise et de gérer le risque lié à votre prêt.

La Banque Nationale a à l'égard de ses emprunteurs des exigences raisonnables, compte tenu des niveaux de risque qu'elle est prête à assumer.

Processus de règlement des plaintes - en bref

Toutes les plaintes

Veuillez communiquer avec le responsable du service à la clientèle de la succursale du service ou de la filiale où vous faites affaires (par écrit, par téléphone ou par contact direct)

Plainte non réglée à votre satisfaction à la première étape :

■ Service de la médiation de la Banque Nationale (par écrit ou par téléphone)

Casier postal 93

Succ. Place D'armes

Montréal (Québec) H2Y 3E9

Téléphone : 1 888 955-6655

Télécopieur : 1 877 866-1407 ou 514 866-1407

* sauf pour les cas d'assurance, d'épargne collective et de planification financière — adressez-vous à l'Ombudsman des clients.

Plainte non réglée à votre satisfaction par le Service de la médiation de la Banque Nationale :

■ Bureau de l'Ombudsman des clients de la Banque Nationale (par écrit ou par téléphone)

Casier postal 275

Montréal (Québec) H2Y 3G7

Téléphone : 1 888 300-9004

Télécopieur : 1 888 866-3399 ou 514 866-3399

Site Web :

www.bnc.ca/Information_corporative/Ombudsman

Plainte non réglée à votre satisfaction par l'Ombudsman des clients de la Banque Nationale :

■ Ombudsman des services bancaires et d'investissement (par écrit ou par téléphone)

Casier postal 896 STN Adelaide

Toronto (Ontario) M5C 2K3

Téléphone : 1 888 451-4519

Télécopieur : 1 888 422-2865

Site Web : www.obsi.ca

Courrier électronique : ombudsman@obsi.ca

En tout temps,

Si vous avez une plainte à formuler concernant un manquement possible aux dispositions législatives fédérales visant les consommateurs ou aux codes et engagements volontaires auxquels la Banque adhère, vous pouvez vous adresser, selon le moyen de communication de votre choix, à :

■ L'Agence de la consommation en matière financière du Canada

Adresse postale :

Édifice Enterprise

427 avenue Laurier Ouest

6^e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9

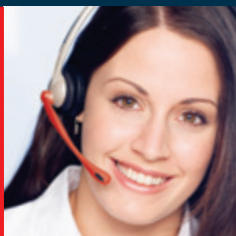
Téléphone : 1 866 461-2232

Site Web : www.fcac-acfc.gc.ca

Courrier électronique : info@fcac-acfc.gc.ca



ON PEUT
VOUS AIDER



Si vous avez des questions
ou des commentaires, n'hésitez pas
à communiquer avec nous.

1 888 TELNAT-1 (835-6281)

www.bnc.ca

17162-001 (07/2009 REV)