

COMMENT NOUS JOINDRE?

Si vous avez des questions ou des plaintes à formuler, vous pouvez communiquer avec nous par l'entremise des canaux suivants :

À l'une de nos succursales

Tél. : 514 252-1846 ou 1 800 252-1846 (sans frais)

Visitez Banquelaurentienne.ca et remplissez le formulaire dans la section « Contactez-nous ».

Pour savoir comment déposer une plainte, consultez la brochure « À votre satisfaction », offerte dans nos succursales ou sur notre site Web.

COMPORTEMENTS
INTERDITS, Y COMPRIS
LA VENTE LIÉE AVEC
COERCITION

TOUT CE QUE
VOUS DEVEZ
SAVOIR SUR
CE SUJET



POURQUOI AVONS-NOUS CRÉÉ CETTE BROCHURE?

Conformément à la *Loi sur les Banques*, la Banque Laurentienne a créé cette brochure pour expliquer à ses clients, en langage simple, ce qui est considéré comme un comportement interdit.

Cette brochure vous explique :

- » ce qu'est un comportement interdit incluant la vente liée avec coercition
- » ce qui n'est pas un comportement interdit incluant la vente liée avec coercition et
- » comment communiquer avec nous si vous avez des questions, des plaintes ou des inquiétudes.

QU'EST-CE QU'UN COMPORTEMENT INTERDIT, Y COMPRIS LA VENTE LIÉE AVEC COERCITION?

La *Loi sur les banques* interdit aux banques d'exercer des pressions indues sur une personne, ou de contraindre une personne, à quelque fin que ce soit, y compris pour obtenir un produit ou un service d'une personne en particulier — y compris l'institution et l'une de ses filiales — comme condition pour obtenir un autre produit ou service de l'institution ou de profiter d'une personne.

Voici deux exemples qui permettent de clarifier la signification de vente liée avec coercition et la nature des pratiques interdites.

EXEMPLES

Votre représentant de la banque vous informe que vous vous qualifiez pour un prêt hypothécaire résidentiel. Toutefois, on vous avise également que la Banque n'approuvera votre prêt hypothécaire que si vous transférez vos placements à la Banque ou à une de ses filiales. Bien que vous souhaitez obtenir le prêt hypothécaire, vous n'avez aucun désir de transférer vos placements.

Votre représentant de la banque vous indique que vous vous qualifiez pour un prêt REER. Toutefois, on vous avise également que la Banque n'approuvera le prêt que si vous vous servez de l'argent pour acheter des fonds communs de placement de la Banque. Même si vous souhaitez obtenir le prêt, vous préférez investir votre argent ailleurs.

Les deux pratiques ci-dessus sont contraires à la loi. Si vous vous qualifiez pour un produit, un représentant de la banque n'a pas le droit d'exercer sur vous une pression indue pour acheter un autre produit ou un service que vous ne voulez pas en échange de l'obtention du produit que vous voulez.

Quel est notre engagement envers vous?

À la Banque Laurentienne et ses filiales, nous exigeons que tous nos employés se conforment entièrement à la loi en évitant d'exercer des pressions indues ou de profiter d'une personne. Si vous croyez avoir été victime d'un comportement interdit, y compris la vente liée avec coercition, lors de vos transactions avec nous, nous vous prions de nous en faire part. Vous trouverez à la fin de cette brochure tous les détails sur la façon de nous joindre.

CE QUE LA VENTE LIÉE AVEC COERCITION N'EST PAS

La plupart des entreprises, dont la Banque Laurentienne et ses filiales, cherchent des moyens tangibles de démontrer leur intérêt à maintenir une relation d'affaires avec vous. Les ventes basées sur une tarification préférentielle et le regroupement de produits et de services offrent aux clients potentiels et existants des prix plus avantageux et des termes plus favorables. Bon nombre de ces pratiques vous sont déjà familières. Il est important de ne pas confondre ces pratiques avec la vente liée avec coercition, telle qu'elle est définie par la *Loi sur les banques*.

Le même principe s'applique aux pratiques adoptées par une Banque dans sa gestion du risque de crédit.

Qu'est-ce qu'une tarification préférentielle?

La tarification préférentielle consiste à offrir aux clients un meilleur taux ou prix sur une partie ou la totalité de leurs produits ou services. Par exemple, une boutique informatique peut offrir une réduction de prix sur les imprimantes couleur lorsque les clients achètent un ordinateur en même temps. Un magasin de chaussures peut offrir une deuxième paire de chaussures à moitié prix. De la même façon, une Banque peut vous offrir une tarification préférentielle – soit un taux d'intérêt plus élevé sur les placements ou un taux d'intérêt réduit sur les prêts – si vous détenez plus d'un produit ou service auprès de la Banque.

Les deux exemples suivants permettent de clarifier l'application de la tarification préférentielle par les banques.

EXEMPLES

Après avoir approuvé votre demande de prêt hypothécaire résidentiel, votre représentant de la Banque vous informe que ce prêt hypothécaire vous serait offert à un taux d'intérêt réduit si vous transférez vos placements à la Banque ou à l'une de ses filiales.

Après avoir approuvé votre demande de prêt REER, votre représentant de la Banque vous offre un taux d'intérêt réduit si vous vous servez du prêt pour l'achat de fonds communs de placement de la Banque.

Les pratiques ci-dessus sont acceptables. L'approbation de votre prêt hypothécaire et prêt REER n'est pas conditionnelle à l'achat d'un autre produit ou service bancaire. On vous offre plutôt une tarification préférentielle pour vous encourager à faire davantage affaire avec la banque.

Qu'est-ce que le regroupement de produits et de services?

Des produits et services sont souvent regroupés pour offrir aux consommateurs des prix plus avantageux, des incitatifs ou des termes plus favorables. En établissant un lien entre ces produits ou services, ou en les regroupant, les entreprises ont souvent la possibilité de vous les offrir à un prix combiné inférieur au prix total des produits achetés séparément. Par exemple, une chaîne de restauration rapide annonce un repas combiné comprenant un hamburger, des frites et une boisson. Le prix global est inférieur au prix total des trois articles achetés séparément. De la même manière, les banques peuvent vous offrir des services ou des produits financiers regroupés pour vous permettre de tirer profit de tarifs qui sont plus avantageux que si vous aviez à payer chaque produit individuellement.

L'exemple qui suit permet de mieux expliquer le regroupement de produits et de services bancaires.

EXEMPLE

Vous comptez ouvrir un compte bancaire qui comporte des frais pour chaque transaction individuelle. Votre représentant bancaire vous offre un forfait de services qui comprend un compte bancaire comparable et une carte de crédit sans frais annuels. Le prix global du forfait est moins élevé que si vous achetiez chaque partie du forfait séparément.

Regrouper des produits de cette manière est permis parce que vous avez le choix d'acheter des produits séparément ou sous forme de forfait.

Comment gérons-nous notre risque de crédit?

Afin d'assurer la sécurité de leurs déposants, créanciers et actionnaires, les banques doivent gérer prudemment les risques reliés aux prêts et aux cartes de crédit qu'elles approuvent. Pour ce faire, la loi nous permet d'imposer aux emprunteurs certaines exigences conditionnelles à l'octroi d'un prêt, mais uniquement dans la mesure où elles sont nécessaires à la gestion de notre risque.

L'exemple qui suit explique comment les banques gèrent ce risque.

EXEMPLE

Vous soumettez une demande de prêt commercial pour votre entreprise. Afin de gérer le risque associé à ce prêt, la Banque demande à votre entreprise d'ouvrir un compte bancaire auprès d'elle comme condition d'approbation du prêt.

L'exemple ci-dessus est légal et approprié. Le maintien du compte bancaire de votre entreprise auprès de la Banque lui permet d'évaluer les risques possibles associés aux mouvements de fonds de votre entreprise et de gérer ainsi le risque associé au prêt.

À la Banque Laurentienne, nous nous assurons que nos exigences envers les emprunteurs demeurent raisonnables et en accord avec notre niveau de risque.