

Ce qu'il faut savoir sur la vente liée sous pression

La raison de cette brochure

La *Loi sur les banques* impose l'obligation aux banques d'informer la clientèle, en langage clair, que la vente liée sous pression est interdite. Pour se conformer à la loi, la Banque Scotia a conçu la présente brochure qui explique :

- en quoi consiste la vente liée sous pression;
- ce que n'est pas la vente liée sous pression; et
- comment communiquer avec elle pour formuler vos questions et commentaires ou exposer vos préoccupations.

En quoi consiste la vente liée sous pression

L'article 459.1 de la *Loi sur les banques* interdit aux banques de pratiquer la vente liée sous pression. Plus précisément, la loi dispose qu'*[i]l 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 prêt de la banque.* On ne peut donc exercer de pressions indues pour que achetiez un produit ou un service offert par une banque, ou une entité de son groupe, et dont vous n'avez pas besoin afin que vous puissiez obtenir un autre produit ou service bancaire.

Voici deux exemples qui vous permettront de comprendre la notion de vente liée sous pression et, par le fait même, ce qui est interdit.

Votre banque vous informe que vous êtes admissible à un prêt hypothécaire résidentiel. Cependant, du même souffle, on vous annonce que la banque n'approuvera votre prêt hypothécaire que si vous transférez vos placements chez elle ou chez l'une des entités de son groupe. Vous souhaitez que la banque vous octroie un prêt hypothécaire, mais pas au prix d'y transférer vos placements.

Votre banque vous annonce que vous êtes admissible à un prêt pour financer votre régime enregistré d'épargne-retraite (REER). Du coup, on pose comme condition que vous achetiez des parts de fonds communs de placement de la banque, sans quoi on vous refusera le prêt. Vous souhaitez que



l'on vous octroie un prêt, mais seulement si vous pouvez placer les fonds là où bon vous semble.

Ces pratiques commerciales contreviennent à la loi. Si vous êtes admissible à un produit, votre banque ne peut exercer de pressions indues pour vous inciter à acheter un autre produit ou service comme condition d'octroi du produit qui vous intéresse.

Notre engagement à votre égard

À la Banque Scotia, nous exigeons que chaque employé respecte la loi et s'abstienne d'effectuer des ventes liées sous pression. Si vous croyez avoir été victime d'une vente liée sous pression, nous vous demandons instamment de nous en faire part. Reportez-vous à la fin de la présente brochure pour savoir comment communiquer avec nous.

Ce que N'EST PAS la vente liée sous pression

Bien des entreprises, dont la Banque Scotia, cherchent le moyen de vous démontrer l'intérêt qu'elles vous portent et qu'elles apprécient votre fidélité. Des pratiques commerciales comme la *tarification préférentielle* et le *regroupement de produits et services* permettent d'offrir aux clients et aux clients potentiels une tarification ou des conditions plus avantageuses. De telles pratiques commerciales ne doivent pas être confondues avec la vente liée sous pression au sens de la *Loi sur les banques*. Bon nombre de ces pratiques vous semblent familières lorsque vous faites affaire avec d'autres entreprises.

En quoi consiste la tarification préférentielle

La tarification préférentielle consiste à offrir aux clients un tarif ou des taux avantageux à l'égard de l'ensemble ou d'une partie des services ou produits qui leur sont offerts. Par exemple, si vous placez une commande de 1 000 cartes d'affaires plutôt que de 100, l'imprimeur peut réduire le prix à l'unité, et si vous achetez une paire de chaussures, le commerçant peut vous offrir une seconde paire à moitié prix.

De même, il se peut qu'une banque vous offre une tarification préférentielle – taux d'intérêt majoré pour vos placements et taux d'intérêt réduit pour vos emprunts – en fonction du nombre de produits et services que vous achetez. Voici deux exemples qui vous permettront de mieux comprendre la tarification préférentielle que pratiquent les banques.

Après avoir approuvé votre demande de prêt hypothécaire résidentiel, votre banque vous informe que vous pourriez obtenir un meilleur taux hypothécaire si vous transfériez vos placements chez elle ou chez l'une des entités de son groupe.

Votre demande de prêt pour financer votre REER est approuvée par votre banque, laquelle va jusqu'à vous offrir une réduction du taux d'intérêt si vous acceptez d'acheter des parts de ses fonds communs de placement.

Ces pratiques commerciales sont acceptables, car l'approbation de votre prêt hypothécaire et de votre prêt pour financer votre REER *n'est pas conditionnelle* à ce que vous achetiez d'autres produits ou services de la banque. La tarification préférentielle n'a pour but que de vous inciter à acheter un plus grand nombre de produits et services.

En quoi consiste le regroupement de produits et services

Des produits et services sont souvent regroupés afin de servir d'incitatif ou pour offrir aux consommateurs de meilleurs prix ou des conditions plus favorables. Le fait de lier ou de joindre des produits et services permet aux entreprises de vous les offrir à un moindre coût que si vous les achetiez séparément. Par exemple, une chaîne de restauration-rapide annonce des repas qui se compose d'un hamburger, d'une portion de frites et d'une boisson gazeuse à un prix inférieur à celui que vous paieriez si vous achetiez ces mets et cette boisson séparément.

Au même titre, les banques peuvent regrouper des produits et des services financiers de manière à ce que vous puissiez profiter d'un prix d'ensemble inférieur à celui de la somme des prix unitaires.

L'exemple qui suit illustre en quoi consiste le regroupement de produits et services.

Vous souhaitez ouvrir un compte bancaire pour lequel des frais sont exigés à l'égard de chaque opération que vous effectuez. Votre banque vous offre un ensemble de produits qui comprend un compte bancaire comparable, une carte de crédit sans cotisation annuelle et une réduction à l'achat de chèques de voyage. Le coût total de l'ensemble est inférieur à celui que vous paieriez si vous achetiez ces produits séparément.

Un tel regroupement de produits est autorisé, car vous avez le choix d'acheter l'ensemble des produits ou chacun d'eux individuellement.

Comment nous assumons la gestion du risque

Afin d'assurer la protection de leurs déposants, créanciers et actionnaires, les banques doivent procéder à une gestion minutieuse du risque à l'égard des prêts et des cartes de crédit qu'elles octroient. À cette fin, la loi nous permet d'imposer certaines exigences aux emprunteurs comme conditions à l'octroi d'un prêt, mais uniquement dans la mesure nécessaire à la gestion du risque.

L'exemple qui suit permet de mieux comprendre comment les banques assument la gestion d'un tel risque.

Vous faites une demande de crédit d'exploitation pour votre entreprise. Afin d'assurer la gestion du risque associé au prêt, votre banque ne consentira le prêt que si votre entreprise ouvre chez elle un compte d'exploitation.

Une telle condition se justifie et est autorisée par la loi. La tenue du compte d'exploitation de votre entreprise permet à la banque d'évaluer les risques potentiels afférents aux mouvements de trésorerie et ainsi d'assumer la gestion du risque associé au prêt.

À la Banque Scotia, les exigences que nous imposons aux emprunteurs sont raisonnables et correspondent au niveau de risque applicable.

Pour communiquer avec nous

N'hésitez pas à nous faire part de vos questions, commentaires ou préoccupations à l'égard de vos relations avec la Banque Scotia. Pour ce faire, le personnel de votre succursale et de votre Centre de service à la clientèle est à votre disposition. Vous pouvez également communiquer avec le Bureau du président :

- **Téléphone – 1 877 700-0044** (français)
(dans la région de Toronto : **(416) 933-1780**);
- **1 877 700-0043** (anglais)
(dans la région de Toronto : **(416) 933-1700**);
- **Télécopie – 1 877 700-0045**
(dans la région de Toronto : **(416) 933-1777**);
- **Courriel – mail.president@scotiabank.com**;
- **Adresse** – Bureau du président, Banque Scotia, 44, rue King Ouest, Toronto (Ontario) M5H 1H1.

