

La vente liée coercitive

Ce que vous devez savoir

Pourquoi avons-nous conçu cette brochure?

La *Loi sur les banques* exige que les banques informent leurs clients, dans un langage simple, que la vente liée coercitive est illégale. Pour se soumettre à cette loi, la Banque HSBC Canada a conçu cette brochure qui explique :

- ce qu'est la vente liée coercitive;
- ce que la vente liée coercitive n'est pas, et
- la façon de communiquer avec nous si vous avez des questions ou des plaintes.

Qu'est-ce que la vente liée coercitive?

La section 459.1 de la *Loi sur les banques* interdit aux banques de faire de la vente liée coercitive. Plus précisément, il est illégal pour une banque de mettre de la pression sur une personne, ou de la forcer à souscrire à un produit ou à un service offert par une personne en particulier y compris la banque et ses filiales, quelles qu'elles soient, comme condition pour obtenir un autre produit ou service de la banque. Vous ne pouvez être forcé à acheter un produit ou à souscrire à un service que vous ne voulez pas, par une banque ou une de ses filiales, pour pouvoir obtenir un autre produit ou service bancaire.

Les deux exemples suivants vous aideront à mieux comprendre ce qu'est la vente liée coercitive et ce qui est interdit par la Loi.

Le responsable des services financiers aux particuliers de la HSBC vous dit que vous êtes admissible à un prêt hypothécaire. Cependant, il vous dit également que la Banque *n'approuvera* votre prêt hypothécaire *que* si vous transférez vos placements à la Banque

ou à l'une de ses filiales. Vous désirez obtenir le prêt hypothécaire, mais vous ne voulez pas transférer vos placements.

Le responsable des services financiers aux particuliers de la HSBC vous dit que vous êtes admissible à un prêt REER (régime enregistré d'épargne-retraite). Cependant, il ajoute que la Banque *approuvera* ce prêt *uniquement* si vous l'utilisez pour acheter les fonds communs de placement de la Banque. Vous désirez obtenir le prêt, mais vous voulez investir votre argent ailleurs.

Les deux pratiques mentionnées ci-dessus sont illégales. Si vous êtes admissible à un produit, le représentant d'une banque n'a pas le droit d'exiger que vous vous procuriez d'autres produits ou services que vous ne voulez pas comme condition à l'obtention du produit que vous désirez.

Notre engagement envers vous

Nous nous attendons que tous les employés de la Banque HSBC Canada respectent la Loi en ce qui a trait à la vente liée coercitive. Nous vous incitons à communiquer avec nous si vous croyez avoir été victime d'une telle pratique lors de vos rencontres avec nous. Vous trouverez nos coordonnées à la fin de cette brochure.

Qu'est-ce qui n'est PAS considéré comme une vente liée coercitive?

La plupart des entreprises, y compris la Banque HSBC Canada, recherchent des moyens concrets de démontrer de l'intérêt à leurs clients et de l'appréciation pour leur loyauté. Les pratiques de vente, tels les *taux préférentiels*



et les *ensembles de produits et de services*, permettent d'offrir aux clients actuels et éventuels, des meilleurs prix et des conditions plus favorables. Ces pratiques ne doivent pas être interprétées comme des tactiques de vente liée coercitive, telles que définies dans la *Loi sur les banques*. Vous reconnaîtrez plusieurs de ces pratiques en faisant affaires avec d'autres entreprises.

Qu'entendons-nous par tarifs préférentiels?

Les tarifs préférentiels sont des rabais de taux ou de prix appliqués sur la totalité ou une partie des affaires des clients. Par exemple, un imprimeur offrira un prix réduit pour chaque carte d'affaires si vous en achetez mille plutôt qu'une centaine. Une boutique de chaussures vous offrira une seconde paire de chaussures à moitié prix.

De même, une banque peut vous offrir des taux préférentiels (soit un taux d'intérêt supérieur sur vos placements ou un taux d'intérêt inférieur sur vos prêts) si vous utilisez plus d'un produit ou service. Les deux exemples suivants illustrent bien les taux préférentiels offerts par les banques.

Après avoir autorisé votre demande de prêt hypothécaire, le responsable des services financiers aux particuliers de la HSBC vous dit qu'il peut vous offrir un taux d'intérêt inférieur sur votre prêt hypothécaire si vous transférez vos placements à la Banque ou à l'une de ses filiales.

Après avoir autorisé votre demande de prêt REER de la HSBC, le responsable des services financiers aux particuliers vous offre un taux d'intérêt inférieur si vous utilisez ce prêt pour acheter des fonds communs de placement de la Banque.

Ces pratiques de vente sont acceptables puisque la souscription à un autre produit ou service bancaire *n'est pas une condition* à l'autorisation de votre prêt hypothécaire ou de votre prêt REER. On vous offre plutôt un taux préférentiel pour vous inciter à transférer vos affaires à la Banque.

Qu'entendons-nous par ensembles de produits et de services?

Les produits et services sont souvent combinés pour offrir aux clients de meilleurs prix, des récompenses ou des conditions plus favorables. En liant ou en regroupant

leurs produits et services, les entreprises sont souvent en mesure de vous les offrir à un prix global inférieur à celui de chaque produit ou service pris séparément. Par exemple, une chaîne de restaurants service rapide annonce un repas qui comprend un hamburger, des frites et une boisson gazeuse. Le prix total sera moins élevé si vous optez pour ce trio que si vous prenez les trois articles séparément.

De façon similaire, les banques peuvent vous offrir un ensemble de produits ou de services financiers afin de vous faire profiter d'un prix moins élevé que si vous optiez pour chaque produit ou service séparément.

Voici quelques exemples d'ensembles de produits et de services bancaires.

Vous avez l'intention d'ouvrir un compte de banque pour lequel on vous impute des frais pour chaque opération effectuée. Le représentant de la banque vous offre un ensemble de services qui comprend un compte bancaire comparable, une carte de crédit sans frais annuels et un rabais sur la location d'un coffre. Le prix total de cet ensemble de services est moins élevé que si vous preniez chaque produit et service séparément.

Le regroupement de produits et services de cette façon est permis parce que vous avez le choix de prendre ceux-ci séparément ou d'opter pour l'ensemble.

Comment gérons-nous le risque associé au crédit?

Afin d'assurer la sécurité de fonds de ses déposants, créanciers et actionnaires, les banques doivent gérer avec soin les risques liés aux prêts et aux cartes de crédit qu'elles autorisent. Pour cette raison, la loi nous permet d'imposer certaines exigences aux emprunteurs, mais uniquement dans la mesure nécessaire pour nous permettre de gérer nos risques.

Voici un exemple de la façon dont les banques gèrent de tels risques.

Vous faites une demande de prêt d'exploitation pour votre entreprise. Pour gérer le risque associé à ce prêt, votre banque exigera que votre entreprise détienne un compte d'exploitation auprès d'elle comme condition pour obtenir le prêt.

La situation décrite dans l'exemple ci-dessus est légale et tout à fait appropriée. Le fait d'avoir votre compte

d'exploitation à la banque permet à celle-ci d'évaluer les risques possibles associés aux mouvements de trésorerie de votre entreprise et de gérer les risques liés au prêt.

À la Banque HSBC Canada, nos exigences en matière de prêt sont raisonnables et sont appropriées au niveau de risque couru.

Façon de communiquer avec nous

La Banque HSBC Canada s'est engagée à respecter les normes de service à la clientèle les plus élevées de l'industrie des services financiers. Nous espérons que vous nous donnerez la chance de corriger toute situation qui ne répond pas à vos attentes. Vous pouvez communiquer avec nous par téléphone ou par courriel :

Numéro de téléphone sans frais : 1-888-989-HSBC (4722)
Adresse électronique : info@hsbc.ca

Pour de plus amples renseignements sur le processus de résolution des plaintes de la Banque HSBC Canada, veuillez consulter notre brochure intitulée : *Pour répondre à vos plaintes*, disponible dans toutes les succursales de la Banque HSBC Canada.

Bureaux externes

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement est un organisme indépendant chargé d'intercéder pour les clients d'établissements bancaires lorsqu'ils ont des plaintes que l'Ombudsman de la Banque n'a pas réussi à régler.

Voici les coordonnées de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement
401 Bay Street, Suite 1505
P.O. Box 5
Toronto, ON M5H 2Y4

Téléphone, sans frais : 1-888-451-4519
Télécopieur, sans frais : 1-888-422-2865

Site Internet : www.obsi.ca
Adresse électronique : ombudsman@obsi.ca

Agence de la consommation en matière financière au Canada

Les établissements financiers régis par le gouvernement fédéral ont certaines obligations envers leurs clients qui vont d'exigences en matière d'ouverture de comptes à la divulgation de renseignements. Fondée en octobre 2001, l'Agence de la consommation en matière financière au Canada (L'ACFC) a pour mission de faire des enquêtes sur des plaintes qui pourraient avoir un lien avec le non-respect de ces obligations. L'ACFC ne traite pas les plaintes relatives aux prix et aux taux, à la qualité du service, aux politiques d'approbation de prêts et de crédit, à la facturation, aux questions de publicité ou de contrats ni à d'autres problèmes de nature générale, se rapportant au service. Si après avoir communiqué avec la Banque vous avez encore des doutes quant à la possibilité d'un non-respect des lois, vous pouvez communiquer avec l'ACFC :

Agence de la consommation en matière financière
au Canada
6^e étage, Édifice Enterprise
427, Avenue Laurier Ouest
Ottawa, ON K1R 1B9

Téléphone, sans frais : 1-866-461-ACFC (2232)

Adresse électronique : info@fcac-acfc.gc.ca
Site Internet : acfc-fcac.gc.ca