

# Comportements interdits

## Ce que vous devez savoir

### **Vous informer des comportements**

La *Loi sur les banques* exige que toutes les banques informent les clients que certains types de comportements sont illégaux. Ce document explique :

- ◆ les types de comportements illégaux;
- ◆ les types de comportements permis;
- ◆ la façon de communiquer avec nous si vous avez des questions ou des plaintes.

### **Qu'est-ce qu'un «comportement interdit»?**

L'article 627.04 de la *Loi sur les banques* interdit aux banques d'avoir certains comportements. Plus précisément, il est illégal pour une banque «d'exercer de pressions indues sur une personne ou de la contraindre pour quelque fin que ce soit, notamment se procurer un produit ou un service auprès d'une personne donnée, y compris elle-même ou une entité de son groupe, pour que cette personne obtienne un autre de ses produits ou de ses services». Il est également illégal pour une banque «de profiter d'une personne». Ces types de comportements sont interdits au sein des services bancaires aux particuliers et des services aux entreprises. Par exemple, une banque ou une de ses filiales ne peut pas vous forcer à acheter un produit ou à souscrire un service que vous ne voulez pas pour pouvoir obtenir un autre produit ou service bancaire.

Les deux exemples suivants vous aideront à mieux comprendre les types de comportements interdits par la Loi.

L'employé de la Banque HSBC Canada (HSBC) vous dit que vous êtes admissible à un prêt hypothécaire. Cependant, il vous dit également

que la HSBC n'approuvera votre prêt hypothécaire que si vous transférez vos placements à la HSBC ou à l'une de ses filiales. Vous désirez obtenir le prêt hypothécaire, mais vous ne voulez pas transférer vos placements.

L'employé de la HSBC vous dit que vous êtes admissible à un prêt REER (régime enregistré d'épargne-retraite). Cependant, il ajoute que la HSBC approuvera ce prêt uniquement si vous l'utilisez pour acheter les fonds communs de placement de la HSBC. 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, l'employé de la HSBC 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 à ce que tous les employés de la Banque HSBC Canada respectent la Loi en ce qui a trait aux comportements interdits. Nous vous incitons à communiquer avec nous si vous croyez avoir été victime de tels comportements lors de vos rencontres avec nous.

### **Quels sont les comportements permis?**

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 privilégiés 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 comportements interdits, tels que définis dans la *Loi sur les banques*. Vous reconnaîtrez plusieurs de ces pratiques en faisant affaire avec d'autres entreprises.

### **Qu'entendons-nous par tarification privilégiée?**

La tarification privilégiée s'entend de meilleurs prix ou taux 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 privilégiés (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 privilégiés offerts par les banques.

Après avoir autorisé votre demande de prêt hypothécaire, l'employé 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 HSBC ou à l'une de ses filiales.

Après avoir autorisé votre demande de prêt REER, l'employé de la HSBC vous offre un taux d'intérêt inférieur si vous utilisez ce prêt pour acheter des fonds communs de placement de la filiale de la HSBC.

Ces pratiques de vente sont acceptables puisque la souscription d'un autre produit ou service bancaire n'est pas une condition à l'autorisation de votre prêt hypothécaire ou de votre prêt à la HSBC. La HSBC ne profite pas non plus de votre situation. On vous offre plutôt un taux privilégié pour vous inciter à transférer vos affaires à la HSBC.

### **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. L'employé de la HSBC 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 HSBC, nos exigences en matière de prêt sont raisonnables et sont adaptées au niveau de risque couru.

### **Faites-nous part de vos préoccupations**

Nous voulons vous offrir la meilleure expérience possible. Si nous n'avons pas répondu à vos attentes, veuillez nous en informer.

Pour de plus amples renseignements sur le processus de traitement des plaintes de la HSBC, veuillez consulter notre brochure intitulée *Pour répondre à vos plaintes*, accessible à l'adresse [hsbc.ca/plaintes](https://www.hsbc.ca/plaintes) et dans toutes les succursales de la Banque HSBC Canada.