

La vente liée avec coercition



Table des matières

La vente liée avec coercition — ce qu'elle est	3
Notre engagement envers vous	4
La vente liée avec coercition — ce qu'elle n'est pas	4
› La gestion du risque de crédit	4
› Tarifs préférentiels et regroupement de produits	5
Les tarifs préférentiels	6
Le regroupement de produits et services	6
Pour communiquer avec nous	7
› Rassemblez les faits	8
› Commencez par le commencement	8
› Soumettez la plainte au palier hiérarchique supérieur	8
› Adressez-vous à l'Ombudsman	8
Ressources	9
Questions ayant trait à la réglementation	10
Pourquoi cette brochure ?	11

La vente liée avec coercition — ce qu'elle est

L'article 459.1 de la Loi sur les banques interdit aux banques de pratiquer la vente liée avec coercition. Plus précisément, « 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 ». Cela signifie qu'une banque ou une de ses filiales ne doit pas exercer sur vous une coercition pour que vous achetiez un produit ou service dont vous ne voulez pas dans le but d'obtenir un autre produit ou service bancaire.

Voici deux exemples de vente liée avec coercition

› Le spécialiste des prêts hypothécaires de votre banque vous dit que vous avez droit à un prêt hypothécaire pour l'achat de votre maison. Cependant, il ajoute que la banque n'approuvera le prêt que si vous transférez vos placements à la banque ou dans une de ses filiales. Or, vous souhaitez obtenir le prêt mais vous ne voulez pas transférer vos placements.

› Le responsable des placements de votre banque vous dit que vous avez droit à un prêt REER. Cependant, il ajoute que la banque n'approuvera le prêt que si vous placez l'argent dans un fonds commun de placement de la banque. Or, vous souhaitez obtenir le prêt, mais vous voulez placer votre argent ailleurs.

Les deux pratiques ci-dessus enfreignent la loi. Si vous avez droit à un produit, aucun agent de la banque n'est autorisé à exercer sur vous des pressions indues et à rendre l'obtention du produit conditionnelle à l'achat d'un autre produit ou service non désiré.

Notre engagement envers vous

Nous attendons de tous les employés de RBC Banque Royale® qu'ils se conforment aux dispositions de la loi sur la vente liée avec coercition. Dans le cadre de notre engagement, nous assurons à nos employés une formation sur les pratiques de vente reconnues. Nous vous demandons donc instamment de nous aviser si vous estimez avoir été victime de pratique illégale ayant trait à la vente liée avec coercition dans vos rapports avec la banque. Nos coordonnées figurent aux pages 7 à 9 de la présente brochure.

La vente liée avec coercition — ce qu'elle n'est pas

Il ne faut pas confondre la gestion du risque de crédit ainsi que certaines pratiques de vente, d'une part, et la vente liée avec coercition, d'autre part. Vous trouverez ci-dessous des précisions sur ces pratiques et leur différence avec la vente liée avec coercition.

La gestion du risque de crédit

Pour garantir la sécurité des déposants, des créanciers et des actionnaires, nous devons gérer avec prudence le risque lié aux prêts et aux cartes de crédit que nous approuvons. La loi nous autorise donc à imposer aux emprunteurs certaines exigences conditionnelles à l'octroi du prêt — mais uniquement dans la mesure où elles sont nécessaires à une saine gestion du risque.

Voici un exemple de gestion de ce risque

› **Vous faites une demande de prêt d'exploitation pour votre entreprise. À des fins de gestion du risque lié au prêt, votre banque exige, pour que vous puissiez obtenir le prêt, que vous ouvriez chez elle un compte d'exploitation au nom de votre entreprise.**

La pratique ci-dessus est légale et adéquate. Étant donné que votre compte d'exploitation se trouve à la banque, celle-ci est en mesure d'évaluer les risques liés à vos mouvements de trésorerie et donc de gérer les risques liés au prêt. Les exigences qu'impose RBC Banque Royale aux emprunteurs sont raisonnables et adaptées au niveau de risque.

Tarifs préférentiels et regroupement de produits

La plupart des entreprises, y compris la nôtre, cherchent à montrer de façon concrète qu'elles tiennent à vous avoir comme clients et apprécient votre fidélité. Certaines pratiques de vente, comme les tarifs préférentiels et le regroupement de produits et services, consistent à offrir aux clients et prospects de meilleurs tarifs ou de meilleures conditions. Ces pratiques ne doivent pas être confondues avec la vente liée avec coercition, définie dans la Loi sur les banques. Nombre d'entre elles sont également courantes dans d'autres secteurs d'activité.

Les tarifs préférentiels

L'octroi de tarifs préférentiels consiste à consentir aux clients de meilleurs prix ou taux sur une partie ou la totalité des affaires traitées. Une banque peut vous accorder des tarifs préférentiels — un taux d'intérêt plus élevé sur des placements ou un taux plus bas sur des prêts — si vous utilisez davantage de ses produits ou services.

Voici deux exemples de tarifs préférentiels pratiqués par les banques

› Après l'approbation de votre demande de prêt hypothécaire, le spécialiste des prêts hypothécaires de la banque vous dit que vous pourriez obtenir un taux plus bas en transférant vos placements à la banque ou à une de ses filiales.

› Vous faites une demande de prêt REER et elle est approuvée. Vous devez utiliser les fonds qu'on vous accorde pour cotiser à votre REER. L'agent de crédit de la banque vous offre un taux d'intérêt plus bas si vous optez pour les fonds communs de placement de la banque.

Les pratiques ci-dessus sont licites. L'approbation de votre prêt hypothécaire et de votre prêt REER n'est pas conditionnelle à l'achat d'un autre produit ou service. Des tarifs préférentiels vous sont offerts pour vous encourager à traiter davantage avec la banque.

Le regroupement de produits et services

Le regroupement de produits et services permet de consentir aux clients de meilleurs tarifs, de meilleures primes de stimulation ou de meilleures conditions.

En liant ou regroupant des produits ou services, les entreprises sont souvent en mesure de les offrir à de meilleurs prix. Par exemple, une chaîne de restauration rapide annonce un repas comprenant un hamburger, des frites et une boisson. Vous payeriez davantage en achetant les trois articles séparément.

De même, les banques peuvent vous offrir une combinaison de services ou produits financiers et vous faire profiter du prix applicable au forfait, qui est inférieur à la somme des prix des articles séparés.

Voici un exemple de regroupement de produits et services bancaires

› Vous envisagez d'ouvrir un compte bancaire prévoyant la facturation distincte de chaque opération. Le représentant de la banque vous offre un forfait incluant un compte bancaire, une carte de crédit sans frais annuels et une réduction sur l'achat de chèques de voyage. Le prix du forfait est inférieur à ce que vous auriez payé si vous aviez opté séparément pour chaque article.

La combinaison de produits est autorisée, car vous avez le choix entre le forfait et l'achat distinct de chaque article.

Pour communiquer avec nous

Veillez nous faire part de vos questions, plaintes ou préoccupations concernant vos rapports avec nous. Bien que la plupart des plaintes ou des préoccupations puissent être prises en charge par le personnel de votre succursale ou en composant le 1 800 769-2511, il est préférable de suivre les étapes figurant à la page 8.

1. Rassemblez les faits

Avant d'appeler ou de venir nous rencontrer pour porter plainte, rassemblez tous les documents pertinents. Essayez de trouver la date à laquelle remonte le problème. Obtenez les noms des membres du personnel en cause. Enfin, établissez clairement ce qui s'est passé — et ce que vous attendez de nous.

2. Commencez par le commencement

Il est plus facile de vérifier les faits et d'apporter les corrections à la source même du problème — votre succursale, votre Centre d'affaires, notre téléc centre, un centre des cartes. Quelle qu'en soit l'origine, l'important est de remonter à la source.

3. Soumettez la plainte au palier hiérarchique supérieur

Si l'employé que vous contactez ne peut vous aider à résoudre le problème, demandez à parler au directeur ou au cadre responsable. Ces personnes sont habilitées à résoudre immédiatement la plupart des problèmes. Si vous n'obtenez pas satisfaction, communiquez avec notre centre des relations clientèle.

Coordonnées pour toutes les unités opérationnelles de RBC®, à l'exception de RBC Assurances® et de RBC Dominion valeurs mobilières Inc. :

Centre des relations clientèle

B.P. 1
Royal Bank Plaza
Toronto (Ontario) M5J 2J5
Sans frais : 1 800 769-2541, option 2
Télé. : 416 974-3561

4. Adressez-vous à l'Ombudsman

Si vous n'êtes pas parvenu à une solution, il vous reste certaines options. Vous pouvez saisir de votre plainte notre ombudsman. Il agit comme instance de recours et veille à ce que chaque partie soit entendue équitablement. Si vous ne parvenez toujours pas à un règlement, vous pouvez alors communiquer avec ADRBO pour les problèmes liés aux services bancaires et OBSI pour les problèmes liés aux services d'investissement (page suivante).

Ressources

Renseignements généraux

Tél. : 1 800 769-2511

Centre de services aux assurés

P.O. Box 213 Tél. : 1 888 728-6666
Station A Télé. : 1 888 844-3331
Mississauga (Ontario) L5A 4N9
feedback@rbcinsurance.com

Centre des relations clientèle (plaintes)

P.O. Box 1 Anglais seulement
Royal Bank Plaza Tél. : 1 800 769-2540
Toronto (Ontario) M5J 2J5 Télé. : 416 974-3561
clientcarecentre@rbc.com

Ombudsman RBC

P.O. Box 1 Tél. : 1 800 769-2542 ou
Royal Bank Plaza 416 974-4591
Toronto (Ontario) M5J 2J5 Télé. : 416 974-6922
ombudsman@rbc.com

Coordonnées pour les plaintes liées aux services bancaires et d'investissement

Coordonnées pour les plaintes liées

aux services bancaires :

ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO)
112, rue Adelaide East, Toronto (Ontario) M5C 1K9
Tél. : 1 800 941-3655
Télé. sans frais : 1 877 307-0014
www.bankingombuds.ca

Coordonnées pour les plaintes liées aux services d'investissement :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)
Case postale 896, succursale Adelaide, Toronto (Ontario) M5C 2A1
Tél. : 416 287-2877, Sans frais : 1 888 451-4519
Télé. : 416 225-4722, Télé. sans frais : 1 888 422-2865
www.obsi.ca

Pour connaître la liste complète des ressources et obtenir de plus amples renseignements sur le processus, consultez notre brochure Comment adresser une plainte, disponible en succursale ou, encore, visitez le www.rbc.com/servicealaclientele.

Questions ayant trait à la réglementation

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) veille à ce que toutes les institutions financières à charte fédérale respectent les dispositions des lois fédérales assurant la protection des consommateurs. Elle a également pour mission de sensibiliser les consommateurs et de surveiller les initiatives d'autoréglementation de l'industrie destinées à protéger les intérêts des consommateurs.

Les lois sur la protection des consommateurs régissent diverses pratiques commerciales touchant directement les consommateurs. Par exemple, les institutions financières sont tenues par la loi de renseigner leur clientèle sur leurs frais et leurs taux d'intérêt, ainsi que sur leur politique de traitement des plaintes.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la réglementation émise par l'ACFC, veuillez appeler au 1 866 461-2232 ou consulter le site www.fcac-acfc.gc.ca.

Les plaintes relatives à la réglementation doivent être transmises par courrier à l'adresse suivante :

Agence de la consommation en matière
financière du Canada (ACFC)
6^e étage
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Les plaintes spécifiques formulées par écrit seront étudiées de façon ponctuelle par l'ACFC afin de vérifier s'il s'agit bien d'un cas de non-conformité, et, le cas échéant, de préciser les mesures à prendre.

Pourquoi cette brochure ?

En vertu de la Loi sur les banques, les banques doivent informer leurs clients en langage clair que la vente liée avec coercition est illégale. C'est pourquoi la Banque Royale du Canada (RBC Banque Royale®) a rédigé la présente brochure qui explique ce qui suit :

- › Ce qu'est la vente liée avec coercition
- › Ce qu'elle n'est pas
- › Comment communiquer avec nous si vous avez des questions ou des plaintes à formuler

**This document is also available in English.
Ce document est aussi disponible en anglais.**

Pour de plus amples renseignements sur les produits et les services offerts par RBC, veuillez composer le 1 800 769-2511 ou consulter notre site Web à l'adresse www.rbc.com.

Les utilisateurs de téléimprimeur doivent composer le 1 800 661-1275. Cette publication est également disponible dans des formats convenant aux personnes ayant une perte de vision.