

Ce que vous devez savoir sur

L'Exercice de pressions en vue de ventes liées

Pourquoi avoir préparé ce document?

La Loi sur les banques exige que les banques canadiennes et les banques étrangères autorisées informent leurs clients, en termes simples, qu'il est illégal pour elles d'exercer des pressions en vue de réaliser des ventes liées. La U.S. Banque Canada, une succursale autorisée de la U.S. Bank National Association, a préparé le présent document en vue de se conformer à cette exigence et d'y expliquer :

- ce qu'est l'exercice de pressions en vue de ventes liées,
- ce qui ne constitue pas l'exercice de pressions en vue de ventes liées, et
- comment communiquer avec nous si vous avez des questions, des plaintes ou des préoccupations.

Qu'est-ce que l'exercice de pressions en vue de ventes liées?

Les articles 459.1 et 576.1 de la Loi sur les banques interdisent aux banques canadiennes et aux banques étrangères autorisées d'exercer des pressions en vue de réaliser des ventes liées. En effet, la loi précise qu'il est illégal pour une banque étrangère autorisée d'« exercer des pressions indues pour forcer une personne à se procurer 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 étrangère autorisée ». Ainsi, aucune pression indue ne peut être exercée sur vous pour que vous achetiez un produit ou un service que vous nous ne souhaitez pas auprès d'une banque ou d'une entité de son groupe afin de pouvoir obtenir un autre produit ou service que fournit la banque.

Deux exemples de pratiques interdites constituant l'exercice de pressions en vue de ventes liées sont donnés ci-dessous.

Le conseiller en prêts hypothécaires de votre banque vous informe que la banque accepte de vous consentir un prêt hypothécaire résidentiel. Toutefois, il ajoute que la banque *n'approuvera* votre demande de prêt hypothécaire *que si* vous transférez vos placements à la banque ou à une entité de son groupe. Vous souhaitez obtenir le prêt hypothécaire, mais vous ne voulez pas déplacer vos placements.

Le responsable du crédit de votre banque vous informe que la banque accepte de vous consentir un prêt pour votre régime enregistré d'épargne-retraite (REER). Toutefois, il ajoute que la banque *n'approuvera* votre demande de prêt *que si* vous investissez les sommes prêtées dans les organismes de placement collectif de la banque. Vous souhaitez obtenir le prêt, mais vous voulez investir ailleurs.

Les deux pratiques décrites ci-dessus sont illégales. Si vous répondez aux conditions fixées pour un produit, le représentant de la banque ne peut exercer des pressions excessives sur vous pour vous forcer, comme condition de l'obtention du produit souhaité, à acheter un autre produit ou un service que vous ne voulez pas.

Qu'est-ce que nous vous promettons?

Nous nous attendons à ce que tous les employés de la U.S. Banque Canada se conforment à la loi en veillant à ne pas exercer de pressions en vue de réaliser des ventes liées. Nous vous prions de communiquer avec nous si vous croyez avoir été l'objet de telles pressions de notre part. Vous trouverez à cette fin nos coordonnées à la fin de la brochure.

Qu'est-ce qui ne constitue PAS l'exercice de pressions en vue de ventes liées?

La plupart des entreprises, y compris la U.S. Banque Canada, cherchent des moyens concrets de vous montrer qu'elles sont intéressées à faire affaire avec vous et qu'elles apprécient votre fidélité. Elles emploient des pratiques de vente, comme la tarification préférentielle et le regroupement de produits et services, pour offrir à leurs clients potentiels et existants de meilleurs prix ou des modalités plus favorables. Il ne faut pas confondre ces pratiques de vente et l'exercice de pressions en vue de ventes liées au sens de la Loi sur les banques. Vous avez sans doute vu nombre de ces pratiques de vente employées par d'autres entreprises.

Qu'est-ce que la tarification préférentielle?

La tarification préférentielle consiste à offrir à des clients un meilleur prix ou un meilleur taux pour la totalité ou une partie de leurs opérations. Par exemple, un imprimeur peut vous offrir un prix d'impression par carte de visite moins élevé si vous achetez mille cartes que si vous en achetez cent. Ou encore, un magasin de chaussures peut vous offrir une deuxième paire de chaussures à moitié prix.

Une banque peut également vous offrir une tarification préférentielle, c'est-à-dire un taux d'intérêt plus élevé pour vos placements ou moins élevé pour vos prêts, si vous achetez un plus grand nombre de ses produits ou services. Deux exemples de cas où une banque peut offrir une tarification préférentielle sont donnés ci-dessous.

Après avoir approuvé votre demande de prêt hypothécaire résidentiel, le conseiller en prêts hypothécaires de votre banque vous informe que le prêt vous serait offert à un taux d'intérêt moindre si vous transférez vos placements à la banque ou à une entité de son groupe.

Après avoir approuvé votre demande de prêt REER, le responsable du crédit de votre banque vous offre un taux d'intérêt moindre si vous employez le prêt pour investir dans les organismes de placement collectif de la banque.

Les pratiques décrites ci-dessus sont acceptables. L'approbation de votre demande de prêt hypothécaire ou REER ne dépend pas de l'achat d'un autre produit ou service de la banque. Par contre, la tarification préférentielle est employée pour vous inciter à acheter plusieurs produits ou services qu'offre la Banque.

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

Les entreprises regroupent souvent des produits ou des services pour pouvoir offrir à leurs clients de meilleurs prix, des primes ou des modalités plus favorables. En regroupant ou en associant leurs produits ou services, les entreprises peuvent souvent vous les offrir à un prix global plus bas que si vous les achetiez individuellement. Par exemple, une chaîne de restauration rapide vous offrira un repas incluant un hamburger, des frites et une boisson à un prix global moins élevé que si vous achetiez les aliments séparément.

Les banques peuvent également vous offrir un regroupement de produits ou de services financiers vous permettant de bénéficier d'un prix total moins élevé que la somme des prix de chacun des produits ou services.

Un exemple de regroupement de produits et services bancaires est donné ci-dessous.

Vous avez l'intention d'ouvrir un compte bancaire dans lequel des frais sont imputés pour chaque opération réalisée. Votre représentant bancaire vous offre un bloc de services incluant un compte bancaire comparable, une carte de crédit sans frais annuels et un rabais à l'achat de chèques de voyage. Le prix total du regroupement est moins élevé que si vous achetiez chaque service individuellement.

La pratique de regroupement décrite ci-dessus est permise parce que le choix vous est offert d'acheter les services individuellement ou regroupés.

Comment gérons-nous notre risque de crédit?

Pour veiller à la sécurité de leurs déposants, de leurs créanciers et de leurs actionnaires, les banques doivent gérer soigneusement le risque associé aux prêts et aux cartes de crédit qu'elles approuvent. La loi permet donc aux banques d'imposer certaines conditions aux emprunteurs avant de leur consentir un prêt, mais seulement dans la mesure requise pour leur permettre de gérer le risque.

L'exemple suivant illustre les mesures que prend une banque pour gérer le risque de crédit.

Vous demandez un prêt d'exploitation pour votre entreprise. Pour gérer le risque associé au prêt, la banque exige que votre entreprise ouvre un compte d'exploitation auprès de la banque avant de vous consentir le prêt.

La pratique décrite ci-dessus est légale et appropriée. En exigeant que votre entreprise ouvre son compte d'exploitation à la banque, celle-ci peut évaluer les risques éventuels rattachés aux flux de trésorerie de votre entreprise et ainsi gérer le risque associé à votre prêt.

Les exigences qu'impose la U.S. Banque Canada à ses emprunteurs sont raisonnables et conformes au niveau de risque qu'elle assume.

Comment communiquer avec nous?

Veillez nous faire part de vos questions, plaintes ou préoccupations concernant vos relations avec la U.S. Banque Canada.

Vous pouvez adresser par écrit toute plainte à l'égard des produits ou services qu'offre la U.S. Banque Canada au 120 Adelaide Street West, Toronto (Ontario) M5H 1T1. Nous répondrons à toute plainte dans les meilleurs délais.

Il est également possible de communiquer directement avec nous au 1 800-588-8065 en demandant de parler au directeur du service à la clientèle, ou par courrier électronique à l'adresse usbankcanadacommercialcards@usbank.com.

Le plaignant qui n'est toujours pas satisfait peut communiquer avec un organisme indépendant de règlement de plaintes dont est membre la U.S. Banque Canada, le cas échéant, et dont elle lui donne le nom au moment où il dépose sa plainte et, finalement, avec l'Agence des consommateurs de produits et services financiers du Canada, à l'adresse électronique <http://www.fcac-acfc.gc.ca> ou à l'adresse postale suivante 427, ave. Laurier Ouest, édifice Enterprise, 6^e étage, Ottawa, Ontario K1R 1B9.