

## POURQUOI AVONS-NOUS CRÉÉ CET ÉNONCÉ?

L'article 627.04 de la Loi sur les banques interdit aux banques, dans leurs relations avec leurs clients et le public, d'exercer des 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 pour que cette personne obtienne un autre de ses produits ou services. Elle interdit également aux banques de profiter d'une personne. La Loi sur les banques exige également que les banques informent clairement leurs clients de cette interdiction. Par respect de cette loi, Alterna a créé cet énoncé pour :

- Donner des exemples de comportements interdits.
- Expliquer ce qu'est la vente liée avec coercition et ce qu'elle n'est pas.
- Présenter les moyens de communiquer avec nous pour toute question, plainte ou préoccupation.

## QU'EST-CE QU'UN COMPORTEMENT INTERDIT?

Voici quelques exemples de comportements interdits:

- Fournir des informations fausses ou trompeuses à une personne;
- Offrir à une personne un produit ou un service sans avoir obtenu au préalable le consentement exprès d'une personne;
- Soumettre une personne à une pression indue pour qu'elle conclue un accord pour un produit ou un service;
- Imposer des frais ou une pénalité en rapport avec un produit ou un service qui n'était pas prévu dans l'accord;
- Toute vente liée avec coercition, comme elle est expliquée ci-dessous.

## CE QU'EST LA VENTE LIÉE AVEC COERCITION ET CE QU'ELLE N'EST PAS

Personne ne doit faire pression sur vous pour que vous achetiez un produit ou un service bancaire que vous ne voulez pas, auprès d'une banque ou de l'une de ses sociétés affiliées.

Les deux exemples suivants permettent d'expliquer la vente liée avec coercition, et ce qui n'est pas autorisé.

Un spécialiste en prêts hypothécaires à votre banque vous dit que vous réunissez les conditions nécessaires pour contracter un prêt hypothécaire. Cependant, il vous signale aussi que la banque n'approuvera votre prêt hypothécaire que si vous transférez vos investissements à la banque ou à ses sociétés affiliées. Vous voulez obtenir le prêt hypothécaire, mais vous ne voulez pas transférer vos investissements.

Le directeur des prêts à votre banque vous dit que vous êtes admissible à un prêt pour un régime enregistré d'épargne-retraite (REER). Cependant, il vous signale aussi que la banque n'approuvera le prêt que si vous utilisez l'argent pour acheter des fonds communs de placement auprès de la banque. Vous voulez obtenir le prêt, mais vous souhaitez investir l'argent ailleurs.

Les deux pratiques ci-dessus sont contraires à la loi. Si vous réunissez les conditions requises pour un produit, un représentant bancaire n'est pas autorisé à exercer une pression excessive sur vous afin que vous achetiez un autre produit ou un service non désiré comme condition d'obtention du produit.

## QU'EST-CE QUI N'EST PAS UNE VENTE LIÉE AVEC COERCITION?

La plupart des sociétés, y compris Alterna, cherchent des moyens tangibles de vous compter parmi leurs clients et de vous montrer leur appréciation de votre loyauté. Les pratiques de vente, comme les taux préférentiels et le regroupement des produits et services, offrent aux clients potentiels et actuels de meilleurs prix ou des conditions plus favorables. Ces pratiques ne doivent pas être confondues avec la vente liée avec coercition, comme elle est définie par la Loi sur les banques. Bon nombre de ces pratiques vous seront familières dans vos relations avec d'autres entreprises.

## QU'EST-CE QUE LES TARIFS PRÉFÉRENTIELS?

Les taux préférentiels consistent à offrir aux clients un meilleur prix ou un meilleur taux sur la totalité ou une partie de leurs produits et services. Par exemple, un imprimeur offre un prix inférieur pour chaque carte de visite si vous achetez mille cartes au lieu de cent.

Un magasin de chaussures offre une deuxième paire de chaussures à moitié prix.

De même, une banque peut être en mesure de vous offrir des taux préférentiels – un taux d'intérêt plus élevé sur les placements ou un taux d'intérêt plus bas sur les prêts – si vous utilisez davantage de ses produits ou services. Les deux exemples suivants permettent d'expliquer les taux préférentiels proposés par les banques.

Après avoir approuvé votre demande de prêt hypothécaire auprès de la banque, le spécialiste des prêts hypothécaires de votre banque vous signale que vous pouvez tirer avantage d'un taux inférieur si vous transférez vos placements à la banque ou à ses sociétés affiliées.

Après avoir approuvé votre demande de prêt REER, le directeur des prêts de votre banque vous offre un taux d'intérêt inférieur si vous utilisez le prêt pour acheter des fonds communs de placement de la banque.

Les pratiques ci-dessus sont acceptables. L'approbation de votre prêt hypothécaire et de votre prêt REER n'est pas subordonnée à la prise d'un autre produit ou service de la banque. On vous offre plutôt des taux préférentiels pour vous encourager à faire affaire avec la banque.

## QU'EST-CE QUE LE REGROUPEMENT DE PRODUITS ET SERVICES?

Les produits ou services sont souvent combinés pour offrir aux consommateurs de meilleurs prix, des incitations ou des conditions plus favorables. En liant ou en regroupant leurs produits ou services, les entreprises sont souvent en mesure de vous les proposer à un prix combiné plus bas que si vous achetiez chaque produit séparément. Par exemple, une chaîne de restauration rapide fait de la publicité pour une combinaison comprenant un hamburger, des frites et une boisson. Le prix global est moins élevé que si vous achetiez les trois produits séparément.

De même, les banques peuvent vous proposer des services ou produits financiers groupés afin que vous puissiez bénéficier de prix forfaitaires inférieurs à la somme des produits individuels.

L'exemple suivant permet d'expliquer le regroupement des produits et services bancaires. Vous envisagez d'ouvrir un compte bancaire à la carte (les opérations sont facturées individuellement). Le représentant de la banque vous propose un ensemble de services comprenant un compte bancaire comparable, une carte de crédit sans frais annuels et une réduction à l'achat de chèques de voyage. Le prix total du forfait est moins élevé que si vous achetiez chaque partie du forfait séparément.

Le regroupement de produits de cette manière est autorisé parce que vous avez le choix d'acheter les articles individuellement ou dans un forfait.

### COMMENT GÉRONS-NOUS NOTRE RISQUE DE CRÉDIT?

Afin de garantir la sécurité de leurs déposants, créanciers et actionnaires, les banques doivent gérer soigneusement le risque lié aux prêts qu'elles approuvent. Par conséquent, la loi nous permet d'imposer certaines conditions aux emprunteurs, mais seulement dans la mesure nécessaire pour gérer notre risque.

L'exemple suivant permet d'expliquer comment les banques gèrent ce risque.

Vous demandez un prêt d'exploitation pour votre entreprise. Pour gérer le risque associé au prêt, votre banque exige que votre entreprise ait un compte courant auprès de la banque comme condition pour vous octroyer le prêt.

L'exemple ci-dessus est légal et adéquat. L'ouverture du compte courant de votre entreprise à la banque permet à cette dernière d'évaluer les risques éventuels liés à la trésorerie de votre entreprise ainsi que de gérer le risque associé au prêt.

Nous pouvons également exiger que vous obteniez notre approbation pour un produit ou service que vous obtenez d'un tiers en garantie d'un prêt que nous accordons, cette approbation ne devant pas être refusée sans raison valable.

Chez Alterna, nos exigences envers les emprunteurs seront raisonnables et conformes à notre niveau d'acceptation des risques.

### EN QUOI CONSISTE NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS?

Tous les employés d'Alterna sont tenus de se conformer à la loi et de ne se livrer à aucune conduite interdite. Si vous pensez avoir été victime d'une conduite interdite dans vos relations avec nous, veuillez nous en informer.

### COMMENT POUVEZ-VOUS COMMUNIQUER AVEC NOUS?

Veuillez nous faire savoir si vous avez des questions, des plaintes ou des préoccupations concernant vos opérations avec Alterna. Vous pouvez vous adresser à nous comme suit:

#### COMMUNIQUER AVEC NOUS

---

**Téléphone** 1 866 560-0120, 819 595-6980 or 613 560-0120

---

**Télécopieur** 1 866 560-0177

---

**Courriel** questions@alterna.ca

---

**Poste** 319 avenue McRae, 2 étage, Ottawa, (Ontario) K1Z 0B9

---

**Site web** banquealterna.ca

---

Vous pouvez suivre notre processus de résolution des plaintes, qui est accessible sur notre site Web, à l'adresse [alternabank.ca](http://alternabank.ca).

---

# VENTE LIÉE AVEC COERCITION ET AUTRES COMPORTEMENTS INTERDITS

---

alterna  
bank