

Ce qu'il faut savoir sur les comportements interdits



Table des matières

Qu'est-ce que les comportements interdits ?	1
En quoi consiste notre engagement envers vous ?	1
Qu'est-ce que la vente liée avec coercition ?	1
Qu'est-ce qui ne relève pas de la vente liée avec coercition ?	2
Gestion du risque de crédit	2
Pratiques de vente : regroupement et tarification préférentielle	3
Qu'est-ce que la tarification préférentielle ?	3
Qu'est-ce que le regroupement de produits et de services ?	4
Engagements et codes de conduite volontaires	5
Comment nous joindre ?	8
Pourquoi cette brochure ?	9

Qu'est-ce que les comportements interdits ?

L'article 627.04 de la *Loi sur les banques* interdit aux banques d'adopter certains comportements. Plus précisément, il est interdit à la banque 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, y compris la banque ou une entité de son groupe, pour que cette personne obtienne un autre de ses produits ou de ses services. Il est aussi interdit à la banque de profiter d'une personne.

En quoi consiste notre engagement envers vous ?

Nous attendons de tous les employés de RBC Banque Royale® qu'ils se conforment aux dispositions de la loi et s'abstiennent d'adopter des comportements interdits (comme profiter des gens). 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 subi des comportements interdits dans vos rapports avec nous. Nos coordonnées figurent à la page 8 de la présente brochure.

Qu'est-ce que la vente liée avec coercition ?

Une banque ou l'une de ses sociétés affiliées ne doit pas exercer sur vous une coercition pour que vous achetiez un produit ou un service dont vous ne voulez pas dans le but d'obtenir un autre produit ou service bancaire.

Les deux exemples suivants vous aideront à comprendre en quoi consiste la vente liée avec coercition :

- Le conseiller en prêts hypothécaires de votre banque vous dit que vous êtes admissible à un prêt hypothécaire à l'habitation. Il ajoute toutefois que la banque n'approuvera le prêt que si vous transférez vos placements à la banque ou à l'une de ses sociétés affiliées. Or, vous souhaitez obtenir le prêt hypothécaire, mais vous ne voulez pas transférer vos placements.
- L'agent de crédit de votre banque vous dit que vous êtes admissible à un prêt REER. Il ajoute toutefois 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.

Ces pratiques vont à l'encontre de la loi. Si vous êtes admissible 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.

Qu'est-ce qui ne relève pas de la vente liée avec coercition ?

Il ne faut pas confondre la vente liée avec coercition avec la gestion du risque de crédit et certaines pratiques de vente. Vous trouverez ci-dessous des précisions sur ces pratiques et leur différence avec la vente liée avec coercition.

Gestion du risque de crédit

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

L'exemple suivant vous aidera à comprendre comment nous gérons 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 que vous ouvriez chez elle un compte d'exploitation au nom de votre entreprise. L'approbation du prêt est conditionnelle à l'ouverture de ce compte.

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 toujours raisonnables et adaptées au niveau de risque.

Pratiques de vente : regroupement et tarification préférentielle

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. Des pratiques de vente telles que la tarification préférentielle et le regroupement de produits et de services permettent d'offrir aux clients actuels et éventuels de meilleurs prix ou des conditions plus favorables. 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.

Qu'est-ce que la tarification préférentielle ?

La tarification préférentielle consiste à offrir aux clients un prix ou un taux plus avantageux sur une partie ou la totalité des affaires traitées. Une banque peut vous offrir une tarification préférentielle – un taux d'intérêt plus élevé sur un placement ou un taux réduit sur un prêt – si vous utilisez davantage de ses produits ou services.

Les deux exemples suivants vous aideront à comprendre en quoi consiste la tarification préférentielle pratiquée par les banques :

- Après avoir approuvé votre demande de prêt hypothécaire à l'habitation, le conseiller en prêts hypothécaires de votre banque vous dit que vous pourriez bénéficier d'un taux d'intérêt réduit en acceptant de transférer vos placements à la banque ou à l'une de ses sociétés affiliées.
- Vous faites une demande de prêt REER, qui est approuvée. Vous devez utiliser les fonds qu'on vous accorde pour cotiser à votre REER. L'agent de crédit de votre banque vous offre la possibilité de profiter d'un taux d'intérêt réduit si vous optez pour les fonds communs de placement de la banque.

Les pratiques ci-dessus sont acceptables du fait que l'approbation du prêt hypothécaire et du prêt REER n'est pas conditionnelle à l'achat d'un autre produit ou service de la banque. Votre banque vous offre une tarification préférentielle pour vous encourager à faire davantage affaire avec elle.

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

Les produits ou les services sont souvent regroupés pour offrir aux consommateurs de meilleurs prix, des primes ou des conditions plus favorables. Dans bien des cas, l'offre intégrée ou regroupée de produits ou de services permet à l'entreprise de vous proposer les produits ou services en question à un prix plus avantageux que si vous les achetiez à l'unité. 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.

L'exemple suivant vous aidera à comprendre en quoi consiste le regroupement de produits et services bancaires :

- Vous envisagez d'ouvrir un compte chèques à frais mensuels. Le représentant de la banque vous offre de bénéficier de frais mensuels réduits (peut-être même nuls) si vous vous procurez d'autres produits, comme une carte de crédit sans frais annuels, un prêt hypothécaire ou un placement. Le coût total de ces produits groupés est inférieur à ce que vous auriez payé si vous aviez opté séparément pour chaque produit.

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

Engagements et codes de conduite volontaires

Le secteur bancaire canadien a élaboré plusieurs engagements et codes de conduite volontaires dans le but de protéger les consommateurs et de mieux les servir. En voici des exemples :

Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés

Ce code de conduite volontaire énonce les principes qui s'appliquent aux banques pour les guider lorsqu'elles offrent, au Canada, des produits et des services bancaires aux aînés.

Engagement à fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire

Engagement à fournir aux consommateurs des renseignements sur la garantie hypothécaire afin qu'ils puissent prendre une décision éclairée sur le choix du produit.

Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints

Engagement à fournir aux consommateurs des renseignements plus généraux sur les procurations dans les succursales et sur les sites Web.

Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants

Engagement des banques membres de l'Association des banquiers canadiens à respecter certaines procédures au moment de la modification ou du remplacement de produits existants.

Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale – Information sur le remboursement anticipé des hypothèques

Code de conduite qui a pour objectif de s'assurer que les emprunteurs disposent d'une information de qualité qui les aidera à prendre des décisions concernant le paiement anticipé de leur hypothèque.

Code de pratique canadien des services de cartes de débit

Pratiques et responsabilités du secteur et des consommateurs liées aux cartes de débit.

Code de conduite de l'Association des banquiers canadiens portant sur les activités d'assurance autorisées

Règles minimales que doivent respecter les représentants bancaires qui font la promotion de produits d'assurance autorisés au Canada.

Engagement envers la petite entreprise

Engagement touchant la transparence, la responsabilité, le processus de crédit et le traitement des plaintes.

Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique – Le cadre canadien

Guide visant à protéger les clients qui effectuent des opérations en ligne.

Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré

Guide indiquant à quoi s'attendre et où obtenir de l'aide au moment de transférer un régime d'épargne enregistré (RER) d'une institution financière à une autre.

Protocole d'entente – Compte bancaire sans frais ou à frais modiques

Engagement à offrir un compte standard sans frais ou à frais modiques aux clients.

Politique Responsabilité zéro de Visa

Élimination de la responsabilité du client en cas de transactions frauduleuses effectuées avec sa carte Visa.

Visa e-Promesse

Protection des titulaires de carte Visa qui effectuent des achats en ligne, par la poste ou par téléphone.

Politique Responsabilité zéro de Mastercard

Élimination de la responsabilité du client en cas de transactions frauduleuses effectuées avec sa carte Mastercard.

Paievements en ligne

Responsabilités incombant aux consommateurs et au secteur pour ce qui est de l'utilisation des systèmes de paiement en ligne au Canada.

Engagement en matière de lisibilité des documents hypothécaires

Engagement de l'Association des banquiers canadiens à améliorer la lisibilité des documents liés aux hypothèques résidentielles.

Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit

Code de conduite qui définit des principes pour les pratiques commerciales portant sur l'émission et l'acceptation des cartes de paiement et le fonctionnement des réseaux de cartes de paiement.

Souscription – Règlements concernant les billets à capital protégé

Engagement qui s'applique à un contrat d'émission de billet à capital protégé conclu par voie électronique ou par téléphone. Il décrit les échéances relatives au dépôt de déclarations écrites et aux droits d'annulation dont les clients disposent.

Pour en savoir davantage sur les engagements et codes de conduite volontaires, consultez **rbc.com/francais/voluntary-codes-public-commitments.html**.

Comment nous joindre ?

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant vos rapports avec nous, n'hésitez pas à nous en faire part. Vous pouvez vous adresser au personnel de votre succursale ou nous appeler au 1 800 769-2511.

Pour savoir comment porter plainte, veuillez vous reporter à la brochure « Comment adresser une plainte », qui est disponible dans nos succursales et à l'adresse **rbc.com/servicealaclientele**.

Pourquoi cette brochure ?

En vertu de la *Loi sur les banques*, les banques doivent informer leurs clients en langage clair que les comportements interdits sont illégaux. C'est pourquoi la Banque Royale du Canada (RBC Banque Royale) a rédigé la présente brochure qui explique ce qui suit :

- ce que sont les comportements interdits ;
- ce qu'est la vente liée avec coercition ;
- ce qui ne relève pas de la vente liée avec coercition ;
- les engagements et codes de conduite volontaires ;
- comment communiquer avec nous si vous avez des questions ou des plaintes à formuler.

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

Composez le 1 800 661-1275 (ATS/téléimprimeurs seulement). Cette publication est également disponible dans des formats convenant aux personnes ayant une perte de vision.



This document is also published in English.

® / ^{MC} Marque(s) de commerce de Banque Royale du Canada.
RBC et Banque Royale sont des marques déposées de
Banque Royale du Canada.