

# Ce que vous devez savoir sur les comportements interdits

En vigueur à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2023



## Pourquoi publions-nous ce dépliant ?

Les banques sont tenues d'aviser leurs clients et le public, en langage simple et clair, qu'il leur est interdit de profiter d'une personne, d'exercer des pressions indues, ou de les contraindre à quelque fin que ce soit. Pour se conformer à la loi, la Banque Nationale a élaboré ce dépliant qui a pour but de :

- › définir ce qu'on entend par comportements interdits;
- › déterminer les pratiques qui ne constituent pas des comportements interdits;
- › préciser comment communiquer avec nous pour obtenir des précisions ou formuler des plaintes.

## Quels sont les comportements interdits ?

Il est interdit pour une banque :

- › d'exercer des pressions indues sur une personne, par exemple : une pratique ou une communication excessive ou persistante, par laquelle une personne pourrait raisonnablement se sentir contrainte à se procurer un produit ou un service;
- › de contraindre une personne, par exemple : obliger une personne à obtenir un produit ou un service pour être en mesure d'en obtenir un autre;
- › de profiter d'une personne, c'est-à-dire d'abuser de sa vulnérabilité en la manipulant ou en exerçant de la pression sur elle.

Les exemples suivants vous aideront à comprendre en quoi consistent les pratiques qui ne sont pas autorisées.

- › Vous rencontrez un conseiller en succursale, car vous souhaitez ouvrir un compte bancaire. À la fin de la rencontre, votre conseiller vous propose de prendre une carte de crédit. Vous refusez, car vous avez déjà une carte de crédit avec une autre institution et que vous n'avez pas besoin d'une carte supplémentaire. Le conseiller insiste et tente de jouer sur vos émotions en vous disant que, si vous ne prenez pas la carte de crédit, il n'atteindra pas ses cibles de vente et sa rémunération en sera affectée.
- › L'expert en prêts hypothécaires de votre banque vous dit que vous êtes admissible à un prêt hypothécaire à l'habitation. Il précise toutefois que la banque approuvera votre prêt hypothécaire seulement si vous acceptez de transférer vos placements à la banque ou à l'une de ses sociétés affiliées. Vous voulez le prêt hypothécaire de la banque en question, mais vous ne voulez pas transférer vos placements à cette institution.
- › L'agent de crédit de votre banque vous dit que vous êtes admissible à un prêt REER. Il ajoute que la banque approuvera le prêt seulement si vous utilisez ce montant pour investir dans un produit de placement de la banque en question. Vous voulez le prêt de la banque, mais vous ne voulez pas investir dans les produits de placement de cette institution.

Une banque ne peut pas exercer des pressions indues, contraindre une personne pour quelque fin que ce soit, ou profiter d'une personne. Si vous êtes admissible à un produit, un représentant d'une banque n'a pas le droit d'exercer indûment des pressions sur vous pour vous contraindre à acheter un produit ou un service que vous ne voulez pas; il ne peut lier l'obtention du produit que vous voulez à l'achat d'un produit que vous ne voulez pas.

## En quoi consiste notre engagement à l'égard des clients ?

Banque Nationale a émis des directives et une formation pour s'assurer que tous ses employés se conforment aux exigences de la loi et s'abstiennent d'adopter des comportements interdits. Nous vous invitons à communiquer avec nous si vous estimez avoir fait l'objet de pratiques interdites de la part de l'un de nos représentants. Pour savoir comment nous joindre, veuillez consulter la section figurant à la fin du dépliant.

### Rémunération

Nos pratiques internes en matière de rémunération des employés sont élaborées de façon à ce que nos employés ne soient pas incités à privilégier leurs intérêts personnels sur les vôtres lors de recommandation des produits ou services qui vous conviennent.

## Quelles sont les pratiques qui ne constituent pas des comportements interdits ?

La plupart des entreprises, et la Banque Nationale ne fait pas exception, cherchent des façons tangibles de démontrer à leurs clients que leur clientèle et leur fidélité sont appréciées. Des pratiques de vente telles que la tarification préférentielle et l'offre intégrée de produits et de services permettent d'offrir aux clients actuels et éventuels des prix plus avantageux ou des conditions plus favorables. Ces pratiques ne sont pas considérées comme de la pression induite. Vous avez d'ailleurs constaté, en faisant affaire avec d'autres types d'entreprises, que de telles pratiques sont fort répandues.

### Qu'est-ce que la tarification préférentielle ?

La tarification préférentielle consiste à offrir un prix ou un taux plus avantageux sur la totalité ou une partie des transactions effectuées par le client. Par exemple, un établissement de vente au détail offre un rabais à l'achat d'un deuxième produit (« achetez-en un et obtenez le deuxième à moitié prix »). Dans la même optique, une banque peut vous offrir une tarification préférentielle – qu'il s'agisse d'un taux d'intérêt plus élevé sur un produit de placement ou d'un taux d'intérêt réduit sur un prêt – si vous utilisez davantage de ses produits ou services.

- › Après avoir approuvé votre demande de prêt hypothécaire à l'habitation, l'expert en prêts hypothécaires de votre banque vous explique que vous pourriez bénéficier d'un taux d'intérêt réduit sur votre prêt hypothécaire en acceptant de transférer vos placements à la banque ou à l'une de ses sociétés affiliées.
- › Après avoir approuvé votre demande de prêt REER, l'agent de crédit de votre banque vous offre la possibilité de bénéficier d'un taux d'intérêt réduit en investissant dans un produit de placement de la banque en question.

Les pratiques susmentionnées sont acceptables du fait que l'approbation du prêt hypothécaire ou 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 l'offre intégrée de produits et de 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 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, les chaînes de restauration rapide offrent un « trio » qui comprend le hamburger, les frites et une boisson. Le prix du « trio » est inférieur au montant que vous devriez déboursier pour acheter les trois articles séparément.

Dans la même optique, les banques proposent des offres intégrées de produits ou de services qui permettent aux clients d'obtenir ces produits ou services à un prix plus avantageux que s'ils achetaient les trois produits individuellement.

L'exemple suivant illustre en quoi consiste une offre intégrée de produits et de services bancaires.

- › Vous prévoyez ouvrir un compte de banque qui comporte des frais par transaction. Le représentant de la banque vous offre un programme de services incluant un compte de banque similaire, une carte de crédit sans frais annuels et un rabais sur l'achat de chèques de voyage. Le coût de cette offre globale de services est inférieur au montant que vous auriez à payer pour obtenir chacun de ces services séparément.

De telles pratiques sont autorisées du fait que le client a le choix d'acheter les produits ou les services séparément ou globalement, dans le cadre d'une offre intégrée.

## Comment gérons-nous le risque de crédit ?

Pour s'assurer que les intérêts des déposants, des créanciers et des actionnaires sont protégés, les banques doivent gérer avec prudence le risque lié aux prêts et aux cartes de crédit qu'elles consentent. Par conséquent, nous sommes autorisés à lier certaines exigences à l'octroi d'un prêt, mais seulement dans la mesure où ces conditions sont indispensables pour nous permettre de gérer le risque pertinent.

L'exemple suivant illustre comment les banques gèrent le risque de crédit.

- › Votre entreprise présente une demande de marge de crédit à une banque. Afin de gérer le risque associé à ce prêt, la banque en question exige de votre entreprise qu'elle ouvre un compte courant chez elle. L'approbation du prêt est conditionnelle à l'ouverture de ce compte.

Cette pratique est légale et judicieuse. Le fait que votre entreprise ait un compte courant à la banque permet à celle-ci d'évaluer les risques potentiels associés aux mouvements de caisse de votre entreprise et de gérer le risque lié à votre prêt.

Banque Nationale a à l'égard de ses emprunteurs des exigences raisonnables, compte tenu des niveaux de risque qu'elle est prête à assumer.

## Règlement des plaintes

Si vous vivez une insatisfaction, veuillez vous référer à notre dépliant *Pour une relation de confiance - Règlement des plaintes*, disponible en succursale et sur notre site Internet à [bnc.ca](https://bnc.ca), sous *À propos de nous* › *Notre organisation* › *Règlement des insatisfactions*.



**Si vous avez des questions,  
n'hésitez pas à communiquer  
avec nous.**

**514 394-5555** (région de Montréal)

**1 888 835-6281** (sans frais)

**bnc.ca**



**Moins de papier, autant d'information.**

Nos documents évoluent pour  
faciliter votre quotidien et réduire  
notre consommation de papier.

MD MASTERCARD est une marque de commerce de Mastercard International Incorporated. La Banque Nationale est un usager autorisé.

MD INTERAC et VIREMENT INTERAC sont des marques déposées d'Interac corp. Utilisées sous licence.

© Banque Nationale du Canada, 2023. Tous droits réservés. Toute reproduction totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de la Banque Nationale du Canada.