

Ce que vous devez savoir à propos de La vente liée à caractère forcé

Pourquoi avoir rédigé ce fascicule?

La *Loi sur les banques* oblige les banques à informer leurs clients, avec des mots simples, sur le caractère illégal de la vente liée à caractère forcé. Pour satisfaire à cette loi, UBS Bank (Canada) a rédigé le présent fascicule, qui donne des explications sur les points suivants:

- ce qu'est la vente liée à caractère forcé;
- ce que n'est pas la vente liée à caractère forcé;
- comment prendre contact avec nous en cas de questions, réclamations ou problèmes.

Qu'est-ce que la vente liée à caractère forcé ?

La vente liée à caractère forcé est illégale et interdite en vertu de la *Loi sur les banques*. Pour être plus précis, il est contraire à la loi, pour une banque:

- imposer une pression indue sur une personne, ou contraindre une personne, à quelque fin que ce soit, notamment pour obtenir un produit ou un service d'une personne spécifique, y compris l'institution et l'une de ses sociétés affiliées, comme condition pour obtenir un autre produit ou service de l'institution ; ou
- profiter d'une personne

Vous ne pouvez pas être indûment poussé à acheter un produit ou un service dont vous ne voulez pas auprès d'une banque ou de l'une de ses filiales, dans l'optique de pouvoir obtenir ensuite un autre produit ou service de la banque en question.

Les deux exemples suivants vous aideront à comprendre ce qu'est la vente liée à caractère forcé et ce qui est interdit.

- 1. Le spécialiste en prêts hypothécaires de votre établissement bancaire vous annonce que vous répondez aux critères permettant d'accéder à un prêt immobilier. Toutefois, il vous fait également savoir que la banque *ne* donnera son aval à votre prêt *qu'à la condition* que vous transfériez chez elle ou dans une de ses filiales les placements que vous détenez. Or, vous voulez d'un prêt immobilier, mais vous ne voulez pas transférer vos placements.**
- 2. Le responsable du crédit de votre banque vous informe que vous répondez aux critères pour prétendre à un prêt REER (Régime Enregistré Epargne Retraite). Mais on vous fait également savoir que la banque *ne* donnera son approbation *que si* vous utilisez cet argent pour acquérir des parts dans les fonds communs de placement de la banque. Or, vous voulez cet emprunt, mais vous ne voulez pas investir les capitaux ailleurs.**

Les deux pratiques susmentionnées vont à l'encontre de la loi. Si vous avez droit à un produit, un agent commercial de la banque n'est pas autorisé à exercer des pressions indues sur vous pour vous faire acheter un autre produit ou service que vous ne souhaitez pas, à titre de condition préalable pour obtenir le produit que, lui, vous voulez.

Quel est notre engagement à votre égard?

UBS Bank (Canada) fournit une formation sur les pratiques de vente acceptables et nous attendons de tous les collaborateurs d'UBS Bank (Canada) qu'ils respectent la loi et ne pratiquent pas de vente liée à caractère forcé. Nous vous demandons instamment de nous faire savoir si vous estimez avoir déjà expérimenté une forme de vente liée à caractère forcé lors d'une de vos transactions avec nous. Vous trouverez, à la fin du présent document, les coordonnées pour nous contacter.

Qu'est ce que n'est PAS la vente liée à caractère forcé?

La plupart des entreprises, y compris UBS Bank (Canada), cherchent des moyens tangibles de montrer à leurs clients qu'ils souhaitent entrer en affaires avec eux et qu'ils apprécient leur fidélité. Les techniques de vente, telles que la *tarification préférentielle* et les *forfaits regroupant différents produits et services*, permettent de proposer des prix plus intéressants ou des conditions plus favorables à des clients potentiels ou existants. Il ne faut toutefois pas confondre ces pratiques avec la vente liée à caractère forcé, telle que définie dans la *Loi sur les banques*. La plupart de ces pratiques vous sont familières dans le cadre de vos relations avec d'autres entreprises.

Qu'est qu'un tarif préférentiel?

La tarification préférentielle consiste à proposer un prix plus intéressant à des clients sur tout ou partie de leurs affaires. Par exemple, un établissement de restauration rapide propose un menu composé d'un hamburger, de frites et d'une boisson à un prix inférieur à celui des trois articles achetés séparément. Un magasin de chaussures vous offre une deuxième paire à moitié prix.

De même, une banque peut être en mesure de vous proposer des tarifs préférentiels – un taux d'intérêt plus élevé sur vos placements ou plus faible sur vos emprunts – si vous utilisez davantage ses produits et services. Les deux exemples ci-dessous vous aideront à mieux comprendre le système de la tarification préférentielle, tel qu'il peut être pratiqué dans une banque.

1. Après avoir approuvé votre demande de prêt hypothécaire auprès de la banque, le spécialiste des prêts hypothécaires de celle-ci vous informe que vous obtiendriez un taux d'intérêt inférieur si vous transfériez vos placements vers la banque ou l'une de ses filiales.
2. Après avoir approuvé votre demande de prêt REER, le responsable des crédits de la banque vous propose un taux d'intérêt inférieur si vous utilisez cet emprunt pour acheter des parts dans les fonds communs de placement de la banque.

Les pratiques susmentionnées sont acceptables. L'approbation donnée à votre prêt hypothécaire ou à votre emprunt REER n'est *pas conditionnée au fait* que vous acceptiez un autre produit ou service de la banque. On dira plutôt qu'on vous propose un tarif préférentiel pour vous encourager à faire plus d'affaires avec la banque.

Qu'est-ce qu'un forfait de produits et services?

Produits et services sont souvent associés dans le but d'offrir aux consommateurs des prix plus intéressants, des incitations ou des conditions plus favorables. En associant ou en regroupant des produits ou des services, les entreprises sont en mesure de vous les proposer à un prix global moins élevé que si vous les aviez achetés séparément. Par exemple, une chaîne de restauration rapide fait de la publicité pour un menu spécial qui comprend un hamburger, des frites et une boisson. Le prix du tout est moins élevé que la somme des trois produits considérés individuellement.

De même, les banques peuvent vous proposer un forfait regroupant des services ou des produits financiers afin que vous bénéficiez d'un prix total inférieur à la somme des prix des différents services ou produits pris individuellement.

L'exemple suivant vous aidera à comprendre en quoi consiste un forfait de produits ou services bancaires.

Vous envisagez d'ouvrir un compte en banque qui donne lieu à la facturation de chaque opération. L'agent commercial de la banque vous propose un ensemble de services («package») qui comprend un compte en banque aux caractéristiques comparables, une carte de crédit sans commission annuelle et une remise sur l'achat de chèques de voyage. Le prix total de l'ensemble est moins élevé que si vous aviez acheté chacun des éléments du forfait séparément.

Un tel regroupement de produits est autorisé car vous gardez la possibilité d'acheter les éléments qui composent l'ensemble, soit individuellement ou soit dans le cadre d'un forfait.

Comment gérons-nous le risque de crédit?

Afin d'assurer la sécurité de leurs dépositaires, créanciers et actionnaires, les banques doivent soigneusement gérer les risques inhérents aux prêts et cartes de crédit qu'elles accordent. C'est pourquoi la loi nous autorise à imposer aux emprunteurs certaines conditions préalables à l'octroi d'un prêt – mais ce uniquement dans la mesure où cela nous est nécessaire pour gérer les risques que nous encourons.

L'exemple suivant vous permettra de mieux comprendre comment les banques gèrent de tels risques.

Vous demandez un prêt opérationnel pour votre entreprise. Afin de gérer le risque associé à cet emprunt, la banque exige que votre entreprise dispose d'un compte d'exploitation chez elle à titre de condition préalable à l'octroi de ce prêt.

L'exemple ci-dessus est légal et pertinent. En effet, avec un compte d'exploitation de l'entreprise ouvert chez elle, la banque est en mesure d'évaluer les risques éventuels que présente la trésorerie de cette entreprise et elle peut gérer le risque associé au prêt.

Chez UBS Bank (Canada), nos exigences vis-à-vis des emprunteurs restent raisonnables et cohérentes avec le niveau de risque que nous encourons.

Comment nous contacter?

Pour toute question, toute réclamation ou tout problème relatifs à vos opérations avec UBS Bank (Canada), vous pouvez vous adresser à:

Chef de la conformité
UBS Bank (Canada)
154 University Avenue
Toronto, Ontario M5H 3Z4

En outre, vous pouvez, si vous le souhaitez, adresser vos réclamations à:

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427 Laurier Avenue West
Ottawa, Ontario K1R 1B9