VENTES LIÉES/PRATIQUES INTERDITES

QU'ENTEND-ON PAR VENTE LIÉE COERCITIVE OU PRATIQUES INTERDITES?

La loi vous protège des pressions indues visant à vous pousser à acheter auprès d'une banque ou de l'une de ses filiales un produit ou un service que vous ne voulez pas, pour bénéficier d'un autre produit ou service bancaire. La Loi sur les banques interdit aux banques de pratiquer la vente liée coercitive. Plus exactement, il est illégal pour une banque « 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 ». La Loi sur les banques interdit également aux banques et à leurs filiales d'abuser d'une personne.

NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS

La Banque Fairstone du Canada et ses filiales (collectivement, « Fairstone ») s'attendent à ce que tous ses associés et partenaires se conforment à la loi en ne pratiquant pas la vente liée coercitive et en n'abusant pas d'une personne à quelque fin que ce soit.

Nous informons et formons nos employés sur les pratiques de vente acceptables. Si vous avez été victime de vente liée coercitive ou si l'on a abusé de vous dans le cadre de vos relations avec nous, veuillez nous le faire savoir. Vous trouverez nos coordonnées dans la section « Comment communiquer avec nous? » à la fin de ce livret.

1. Ce qui NE constitue PAS de la vente liée coercitive.

La plupart des entreprises, y compris la Banque Fairstone, cherchent des moyens concrets de courtiser leur clientèle et de récompenser sa fidélité. Les pratiques de vente, comme la tarification préférentielle et le regroupement de produits et de services, offrent aux clients actuels et potentiels de meilleurs prix ou des modalités avantageuses. Il ne faut pas confondre ces pratiques avec les ventes liées coercitives, telles que définies par la Loi sur les banques. Vous reconnaîtrez bon nombre de ces pratiques adoptées par d'autres entreprises avec lesquelles vous traitez.

2. Tarification préférentielle.

La tarification préférentielle consiste à offrir à sa clientèle un meilleur prix ou un meilleur taux sur une partie ou sur l'entièreté de son offre. Une banque peut vous proposer une tarification préférentielle (par exemple, un taux d'intérêt plus élevé sur certains placements ou un taux d'intérêt plus faible sur des prêts) si vous optez pour des produits ou services supplémentaires. Cette pratique est acceptable.

3. Regroupement de produits et de services.

Des produits ou services sont souvent regroupés pour offrir aux clients de meilleurs prix, des incitatifs ou des modalités avantageuses. Souvent, le fait de lier ou de regrouper des produits ou services permet aux entreprises d'offrir un prix combiné inférieur au prix cumulé de chacun des produits achetés séparément.

Par exemple, une chaîne de restauration rapide propose un combo repas comprenant un hamburger, des frites et une boisson. Le prix combiné est inférieur au total des trois articles achetés séparément. De la même façon, les banques peuvent proposer des services ou des produits financiers regroupés pour offrir à leurs clients des prix forfaitaires inférieurs aux montants cumulés d'achats distincts. Il est permis de regrouper des produits de cette façon parce que les clients peuvent choisir de profiter de l'offre groupée ou d'acheter les articles séparément.

4. Gestion du risque de crédit.

Pour assurer la sécurité de leurs déposants, créanciers et actionnaires, les banques doivent gérer avec soin les risques des prêts et des cartes de crédit qu'elles accordent. Par conséquent, la loi nous permet d'imposer certaines exigences aux emprunteurs comme condition d'octroi d'un prêt, mais seulement dans la mesure où elles sont nécessaires pour gérer notre risque. À la Banque Fairstone, nos exigences pour les emprunteurs sont raisonnables et correspondent à notre niveau de risque.

5. Comment communiquer avec nous?

La Banque Fairstone du Canada et ses filiales (collectivement « Fairstone », « nous », « notre » ou « nos ») sont heureuses de vous compter parmi leurs clients et sont résolues à offrir le meilleur service possible à tous leurs clients.

Si vous avez une plainte, des questions ou des préoccupations, veuillez communiquer avec notre Service à la clientèle ou visiter l'une de nos succursales. Notre processus de traitement des plaintes et nos coordonnées figurent dans notre « Procédure de Traitement des Plaintes ». Vous pouvez obtenir un exemplaire de cette procédure en appelant le Service à la clientèle, en visitant l'une de nos succursales, ou en ligne à l'adresse suivante : https://www.banquefairstone.ca/juridique-et-reglementaire/.