

## COMMENT NOUS CONTACTER ?

Voici les démarches à suivre pour tout commentaire ou plainte concernant nos services, nos frais ou la confidentialité des renseignements personnels.

### Étape 1 :

Adressez-vous en premier lieu à la direction de votre succursale ou au Service Télébancaire de la Banque Laurentienne :

Tél. : 514 252-1846 ou 1 800 252-1846 (sans frais)

Courriel : [www.banquelaurentienne.ca](http://www.banquelaurentienne.ca) sous l'onglet « Contactez-nous »

### Étape 2 :

Si la réponse obtenue ne vous satisfait pas, adressez-vous directement à l'équipe Gestion des requêtes clients de la Banque Laurentienne.

Banque Laurentienne

Requêtes clients

1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600, Montréal (Québec) H3G 0E5

Tél. : 514 284-3987 ou 1 877 803-3731 (sans frais)

[requetes\\_clients@banquelaurentienne.ca](mailto:requetes_clients@banquelaurentienne.ca)

Nous nous engageons à donner suite à votre requête dans un délai maximal de 5 jours ouvrables. Par la suite, la personne responsable de votre dossier à l'équipe Gestion des requêtes clients prendra les mesures nécessaires pour tenter de résoudre le problème dans les meilleurs délais.

### Étape 3 :

Si le problème n'est pas résolu à votre satisfaction après avoir franchi cette deuxième étape, vous pouvez communiquer avec le bureau de l'ombudsman de la Banque Laurentienne, préférablement par écrit, aux coordonnées suivantes :

Banque Laurentienne

Bureau de l'ombudsman

1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600, Montréal (Québec) H3G 0E5

Tél. : 514 284-7192 ou 1 800 479-1244 (sans frais)

Télééc. : 514 284-7194 ou 1 800 473-4790 (sans frais)

[ombudsman@banquelaurentienne.ca](mailto:ombudsman@banquelaurentienne.ca)

### Étape 4 :

Ultimement, vous avez la possibilité de communiquer avec l'ombudsman des services bancaires et d'investissement aux coordonnées suivantes :

401, rue Bay, bureau 1505, C.P. 5, Toronto (Ontario) M5H 2Y4

Tél. : 416 287-2877 ou 1 888 451-4519 (sans frais)

Tél. (ATS) : 1 855 889-6274

Télééc. : 416 225-4722 ou 1 888 422-2865 (sans frais)

[ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

Vous pouvez également communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada aux coordonnées suivantes :

427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Tél. : 613 996-5454 ou 1 866 461-2232 (sans frais)

Tél. (ATS) : 613 947-7771 ou 1 866 914-6097 (sans frais)

Télééc. : 613 941-1436 ou 1 866 814-2224 (sans frais)

[www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca)

## AUTRES RECOURS

Pour toute plainte concernant la protection de vos renseignements personnels, vous pouvez vous adresser au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada aux coordonnées suivantes :

30, rue Victoria

Gatineau (Québec) K1A 1H3

Tél. : 819 994-5444 ou 1 800 282-1376 (sans frais)

Tél. (ATS) : 819 994-6591

Télééc. : 819 994-5424

## LA VENTE LIÉE

TOUT CE QUE  
VOUS DEVRIEZ  
SAVOIR SUR  
CE SUJET



BANQUE  
LAURENTIENNE



BANQUE  
LAURENTIENNE

## POURQUOI AVONS-NOUS CRÉÉ CE DÉPLIANT ?

Conformément à la Loi sur les banques, la Banque Laurentienne a créé ce dépliant pour expliquer à ses clients en langage simple, clair et concis, les caractéristiques relatives à la vente liée et la nature illégale de cette pratique.

Ce dépliant vous explique :

- » ce qu'est la vente liée ;
- » ce que la vente liée n'est pas ; et
- » comment nous contacter si vous avez des questions, des plaintes ou des inquiétudes.

## QU'EST-CE QUE LA VENTE LIÉE ?

L'article 459.1 de la Loi sur les banques interdit à ces dernières d'avoir recours à la vente liée. Plus précisément, il est contraire à la loi « d'exercer des pressions indues pour forcer une personne à se procurer un produit ou un 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 ». Cela signifie qu'aucune pression indue ne peut être exercée sur vous par une banque ou par une société affiliée pour l'achat d'un produit ou d'un service que vous ne désirez pas et ce, afin que vous puissiez en obtenir un autre.

Voici deux exemples qui permettent de clarifier la signification de vente liée et la nature des pratiques interdites.

### EXEMPLES

Votre spécialiste des prêts hypothécaires de la banque vous informe que vous vous qualifiez pour un prêt hypothécaire résidentiel. Toutefois, il vous signifie également que la banque n'approuvera votre prêt hypothécaire que si vous transférez vos placements à la banque ou à une société affiliée. Alors que vous cherchez à obtenir le prêt hypothécaire, vous n'avez aucun désir de transférer vos placements.

Votre directeur du crédit vous fait savoir que vous vous qualifiez pour un prêt REER (régime enregistré d'épargne-retraite). Toutefois, il vous avise que la banque n'approuvera le prêt que si vous vous servez de l'argent pour acheter des fonds communs de placement de la banque. Même si vous désirez obtenir le prêt, vous préférez investir votre argent ailleurs.

Ces deux exemples sont contraires à la loi. Si vous vous qualifiez pour un produit, un représentant de la banque n'a pas le droit d'exercer sur vous une pression indue pour acheter un produit ou un service que vous ne désirez pas en échange de l'obtention du produit que vous désirez.

## Quel est notre engagement envers vous ?

À la Banque Laurentienne et ses filiales, nous exigeons que tous nos employés se conforment entièrement à la loi en évitant toute forme de vente liée. Dans l'éventualité où vous vous sentiriez soumis à cette pratique lors de vos transactions avec nous, nous vous prions de nous en faire part. Les détails complets pour nous contacter sont indiqués à la fin de ce dépliant.

## CE QUE LA VENTE LIÉE N'EST PAS

La plupart des entreprises, dont la Banque Laurentienne et ses filiales, cherchent des moyens tangibles de démontrer leur intérêt à maintenir une relation d'affaires avec vous. Les ventes basées sur une tarification préférentielle et le regroupement de produits et de services offrent aux clients potentiels et existants des prix plus avantageux et des conditions plus favorables. Plusieurs de ces pratiques vous sont déjà familières. Il est important de ne pas confondre ces pratiques avec la vente liée, telle qu'elle est définie par la Loi sur les banques.

Le même principe s'applique aux pratiques adoptées par une banque dans sa gestion du risque de crédit.

### Qu'est-ce qu'une tarification préférentielle ?

La tarification préférentielle offre aux clients un meilleur taux ou prix sur une partie ou la totalité de leurs produits ou services. Par exemple, un magasin d'ordinateurs peut offrir une réduction de prix sur les imprimantes couleurs lorsque les clients achètent un ordinateur. Un magasin de chaussures peut offrir une seconde paire à moitié prix.

De la même façon, une banque peut vous offrir une tarification préférentielle – soit un taux d'intérêt bonifié sur les placements ou un taux d'intérêt réduit sur les prêts – si vous détenez plus d'un produit ou service auprès de la banque. Les deux exemples suivants permettent de clarifier l'application de la tarification préférentielle par les banques.

### EXEMPLES

Après avoir approuvé votre demande de prêt hypothécaire résidentiel, votre spécialiste des prêts hypothécaires de la banque vous informe que ce prêt vous serait offert à un taux d'intérêt réduit si vous transférez vos placements à la banque ou à l'une de ses filiales.

Après avoir approuvé votre demande de prêt REER, votre directeur de crédit à la banque vous offre un taux d'intérêt réduit si vous vous servez du prêt pour l'achat de fonds communs de placement de la banque.

Les pratiques précédentes sont acceptables. L'approbation de votre prêt hypothécaire et prêt REER n'est pas conditionnelle à l'achat d'un autre produit ou service de la banque. On vous offre plutôt une tarification préférentielle pour vous encourager à faire davantage affaire avec la banque.

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

Des produits et services sont souvent mis ensemble pour offrir aux consommateurs des prix plus avantageux, des incitatifs ou des conditions plus favorables. En établissant un lien entre ces produits ou services, ou en les regroupant, les entreprises ont souvent la possibilité de vous les offrir à un prix combiné inférieur au prix total des produits achetés séparément. Par exemple, une chaîne de restauration rapide annonce un repas combiné comprenant un hamburger, des frites et une boisson. Le prix global est inférieur au prix total des trois articles achetés séparément.

De la même manière, les banques peuvent vous offrir des services ou des produits bancaires regroupés pour vous permettre de tirer profit de tarifs qui sont plus avantageux que si vous aviez à payer chaque produit individuellement. L'exemple qui suit permet de mieux expliquer le regroupement de produits et de services bancaires.

### EXEMPLE

Vous comptez ouvrir un compte bancaire qui comporte des frais pour chaque transaction individuelle. Votre représentant bancaire vous offre un forfait de services qui comprend un compte bancaire comparable, une carte de crédit sans frais annuels et une réduction sur l'achat de chèques de voyage. Le prix global du forfait est inférieur à la somme des prix des différentes composantes du forfait prises chacune séparément.

Regrouper des produits de cette manière est permis parce que vous avez ainsi le choix d'acheter des produits séparément ou sous forme de forfait global.

### Comment gérons-nous notre risque de crédit ?

Afin d'assurer la sécurité de leurs déposants, créanciers et actionnaires, les banques doivent gérer prudemment les risques reliés aux prêts et aux cartes de crédit qu'elles approuvent. Pour ce faire, la loi nous permet d'imposer certaines conditions préalables pour l'approbation de prêts en faveur des emprunteurs et ce, dans la mesure nécessaire à la gestion de notre risque.

L'exemple qui suit explique comment les banques gèrent ce risque.

### EXEMPLE

Vous faites la demande d'un prêt commercial pour votre entreprise. Afin de gérer le risque associé à ce prêt, la banque demande à votre entreprise d'ouvrir un compte opérationnel auprès d'elle comme condition d'approbation du prêt.

L'exemple ci-dessus est légal et approprié. Le maintien du compte opérationnel de votre entreprise auprès de la banque lui permet d'évaluer les risques possibles associés aux mouvements de fonds de votre entreprise et de gérer ainsi le risque associé au prêt.

À la Banque Laurentienne, nous nous assurons que nos exigences envers les emprunteurs demeurent raisonnables et en accord avec notre niveau de risque.