
Comportement interdit

Énoncé relatif aux comportements interdits

Quelle est la raison d'être de cet énoncé?

La Banque Scotia est déterminée à respecter ses obligations en vertu du Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers du Canada. Cela signifie que nous nous engageons à mériter la confiance de nos clients en les informant de leurs droits, de leurs responsabilités et des mesures mises en place pour les protéger contre les comportements interdits.

La Banque Scotia a rédigé cet énoncé afin d'établir :

- ce qui constitue un comportement interdit;
- ce qui ne constitue pas un comportement interdit;
- les moyens dont vous disposez pour nous faire part de vos questions et préoccupations, ainsi que pour nous transmettre vos plaintes.

Ce qui constitue un comportement interdit

L'article 627.04 de la *Loi sur les banques* interdit aux banques d'adopter certains comportements.

Il est illégal pour une institution financière :

- 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 elle-même ou une entité de son groupe, pour que cette personne obtienne un autre de ses produits ou de ses services; ou
- de profiter d'une personne.

Notre engagement à votre égard

La Banque Scotia exige que tous ses employés respectent la loi et qu'ils s'abstiennent d'adopter des comportements qui sont interdits par la loi. Si vous croyez avoir été victime d'un tel comportement, nous vous demandons de nous en faire part immédiatement. Reportez-vous à la fin de ce document pour savoir comment communiquer avec nous. Ces pratiques

commerciales contreviennent à la loi. Si vous êtes admissible à un produit, votre banque ne peut exercer de pressions indues pour vous inciter à acheter un autre produit ou service comme condition d'octroi du produit qui vous intéresse.

Ce qui ne constitue PAS un comportement interdit

La Banque Scotia cherche le moyen de vous offrir de la valeur et de vous démontrer qu'elle apprécie votre fidélité. Des pratiques commerciales, comme la **tarification préférentielle** et le **regroupement de produits et services**, permettent de vous offrir des tarifs et des conditions plus avantageuses. Ces pratiques ne sont pas interdites aux termes de la *Loi sur les banques*.

Tarification préférentielle

La tarification préférentielle consiste à offrir aux clients un tarif ou des taux avantageux à l'égard de l'ensemble ou d'une partie des services ou produits qui leur sont offerts. Par exemple, si vous commandez 1000 cartes professionnelles plutôt que 100, l'imprimeur peut réduire le prix à l'unité, et si vous achetez une paire de chaussures, un commerçant peut vous offrir une seconde paire à moitié prix. De même, si vous utilisez différents produits et services offerts par une banque, celle-ci peut vous offrir une tarification préférentielle, comme un taux d'intérêt majoré pour vos placements ou un taux d'intérêt réduit pour vos emprunts.

Voici deux exemples qui illustrent la notion de tarification préférentielle dans le domaine bancaire.

- Après avoir approuvé votre demande de prêt hypothécaire résidentiel, le représentant de la banque vous informe que vous pourriez obtenir un meilleur taux hypothécaire en transférant vos placements chez elle ou chez l'une des entités de son groupe.
 - Votre demande de ligne de crédit REER est approuvée par la banque et le représentant vous offre une réduction du taux d'intérêt si vous acceptez d'acheter des produits de placement de la banque.
-

Ces pratiques commerciales sont acceptables, car l'approbation de votre prêt hypothécaire et de votre prêt pour financer votre REER **n'est pas conditionnelle** à ce que vous obteniez d'autres produits ou services de la banque. La tarification préférentielle n'a pas pour objectif de vous inciter à obtenir un plus grand nombre de produits et services.

Regroupement de produits et services

Des produits et services sont souvent regroupés afin de servir d'incitatif ou pour offrir aux consommateurs de meilleurs prix ou des conditions plus favorables. Le fait de lier ou de joindre des produits et services permet aux entreprises de vous les offrir à un moindre coût que si vous les achetiez séparément. Par exemple, une chaîne de restauration rapide annonce des repas qui se composent d'un hamburger, d'une portion de frites et d'une boisson gazeuse à un prix inférieur à celui que vous paieriez si vous achetiez chacun des produits séparément. Au même titre, les banques peuvent regrouper des produits et des services financiers de manière à ce que vous puissiez profiter d'un prix d'ensemble inférieur à celui de la somme des prix unitaires.

Voici un exemple qui illustre la notion de regroupement de produits et services dans le domaine bancaire.

- Vous souhaitez ouvrir un compte bancaire pour lequel des frais sont exigés à l'égard de chaque opération que vous effectuez. Le représentant vous offre un forfait de produits qui comprend un compte bancaire comparable, une carte de crédit sans frais annuels et une réduction sur la location d'un compartiment de coffre-fort. Le coût total du forfait est inférieur à celui que vous paieriez si vous obteniez ces produits séparément.

Un tel regroupement de produits est autorisé, car vous avez le choix d'acheter l'ensemble des produits ou chacun d'eux individuellement.

Comment nous gérons notre risque de crédit

Afin d'assurer la protection de leurs déposants, créanciers et actionnaires, les banques doivent procéder à une gestion minutieuse du risque à l'égard des prêts et des cartes de crédit qu'elles octroient. À cette fin, la loi nous permet d'imposer certaines exigences aux emprunteurs comme conditions à l'octroi d'un prêt, mais uniquement à des fins de gestion du risque.

Voici un exemple qui illustre la notion de gestion du risque de crédit.

- Vous faites une demande de prêt à terme pour votre entreprise. Afin d'assurer la gestion du risque associé au prêt, votre banque ne consentira le prêt que si votre entreprise ouvre chez elle un compte d'exploitation.

Une telle condition se justifie et est autorisée par la loi. La tenue du compte d'exploitation de votre entreprise permet à la banque d'évaluer les risques potentiels afférents aux mouvements de trésorerie et, par conséquent de mieux gérer le risque associé au prêt.

À la Banque Scotia, les exigences que nous imposons aux emprunteurs sont raisonnables et conformes à un niveau de risque acceptable.

Pour communiquer avec nous

N'hésitez pas à nous faire part de vos questions à l'égard de vos relations avec la Banque Scotia. Pour ce faire, adressez-vous à votre succursale ou au Centre contact clientèle au 1-800-575-2424.

Si vous souhaitez déposer une plainte ou connaître la marche à suivre pour le faire, consultez notre [Processus de traitement des plaintes](#), ou passez en succursale pour obtenir la brochure Règlement des plaintes.

Banque Scotia^{MD}