

Comportement inopportun – Ce que vous devez savoir

Notre engagement envers vous

Peoples Bank exige que tous ses employés et toutes les personnes agissant en son nom respectent la Loi et n'adoptent pas de comportements inopportuns. Nos employés et des tiers ont accès à de l'information à ce sujet ainsi qu'à des programmes de formation sur les pratiques de vente appropriées.

Qu'est-ce qu'un comportement inopportun?

Conformément à l'article 627.04 de la Loi sur les banques au Canada, il est interdit de profiter d'une personne ou d'utiliser des pratiques coercitives de vente. On entend par vente liée avec coercition le fait qu'une banque exerce une pression indue sur une personne ou la contraint à acheter un produit ou un service qu'elle ne veut pas auprès de la banque ou de l'une de ses filiales dans le but d'obtenir un autre produit ou service bancaire.

Par pression indue, on entend toute pression exercée au moyen d'une pratique, d'une communication ou autrement, et qu'il serait raisonnable de considérer comme excessive ou persistante dans les circonstances.

Les exemples suivants décrivent des pratiques de vente qui sont interdites.

1. Le spécialiste en prêts hypothécaires de votre banque vous informe que vous êtes admissible à un prêt hypothécaire à l'habitation. Toutefois, il vous avise également que la banque autorisera le prêt uniquement si vous transférez vos placements auprès de cette dernière ou de l'une de ses sociétés affiliées. Vous souhaitez souscrire le prêt hypothécaire, mais vous préférez que vos placements restent là où ils sont.
2. Le préposé au crédit de votre banque vous informe que vous êtes admissible à un prêt REER, mais il affirme également que la banque accordera le prêt uniquement si vous investissez cet argent dans un fonds commun de placement de la banque. Vous souhaitez souscrire le prêt, mais vous préférez investir ailleurs.

Les pratiques de vente comme le regroupement de produits et les tarifs préférentiels sont acceptables et ne doivent pas être confondues avec les ventes liées avec coercition. Les exemples suivants décrivent des pratiques de vente qui *ne sont pas* interdites.

1. Une fois que votre banque a approuvé votre demande de prêt hypothécaire à l'habitation, votre spécialiste en prêts hypothécaires vous informe que vous pourriez obtenir un taux d'intérêt moins élevé en confiant vos placements à la banque ou à l'une de ses sociétés affiliées. Une offre de tarif préférentiel est acceptable dans la mesure où l'octroi du prêt hypothécaire n'est pas conditionnel à l'achat d'un autre produit ou service offert par la banque. Cette dernière vous offre plutôt un tarif préférentiel pour vous encourager à lui confier une plus grande partie de votre argent.

2. Vous envisagez d'ouvrir un compte bancaire où chaque opération est assortie de frais. Le représentant de la banque vous propose un forfait de services incluant un compte bancaire semblable, une carte de crédit sans frais annuels et une réduction à l'achat d'une assurance voyage. Le prix total du forfait est inférieur au prix de chacun des éléments achetés séparément. Le regroupement de produits sous cette forme est autorisé, car vous avez le choix de vous procurer les produits seuls ou en forfait.

Nous joindre

Nous vous incitons fortement à communiquer avec nous si vous croyez avoir été la cible de comportements inopportuns en faisant des affaires avec nous.

Veillez utiliser les coordonnées ci-dessous pour toute question, tout problème ou toute préoccupation.

Sans frais : 1-833-318-7878

Adresse courriel : complaints@peoplesbank.ca

Adresse postale : Service à la clientèle, Peoples Bank, 888, rue Dunsmuir, bureau 1400, Vancouver (C.-B.) V6C 3K4

En personne : 888, rue Dunsmuir, bureau 100, Vancouver (C.-B.) V6C 3K4