

# Comprendre les comportements interdits

## Pourquoi ces informations ?

Nous proposons des cartes prépayées et des comptes bancaires émis par Digital Commerce Bank (DCBank). Par conséquent, la *Loi sur les banques* exige que nous informions nos clients et le public que nous n'adopterons pas de comportements interdits lorsque nous proposerons ces cartes.

Grâce aux informations suivantes, vous saurez :

- Ce qu'est un comportement interdit,
- Ce que n'est pas un comportement interdit, et
- Comment communiquer avec nous si vous avez des questions ou des préoccupations.

## Qu'est-ce qu'un comportement interdit ?

Il est interdit à toute banque ou à toute personne vendant un produit bancaire, comme une carte ou un compte bancaire, d'exercer une pression indue sur une personne ou de la contraindre pour quelque raison que ce soit, pour l'amener, notamment, à obtenir un produit ou un service d'une personne en particulier, y compris auprès la banque et l'une de ses sociétés affiliées, comme condition pour obtenir un autre produit ou service de la banque, ou pour tirer profit d'une personne.

### Pression indue

Les comportements interdits peuvent prendre de nombreuses formes, y compris le fait d'exercer une pression indue. Une pression indue désigne toute pression qu'une personne raisonnable pourrait considérer excessive ou persistante étant donné les circonstances. Cela pourrait inclure un collaborateur qui vous propose constamment un produit même si vous avez rejeté l'offre initiale et indiqué clairement que vous n'étiez nullement intéressé et que vous ne souhaitez pas être contacté à nouveau.

### Tirer profit

Il nous est également interdit de tirer profit d'une personne, ce qui comprend l'exploitation de ses points faibles afin d'obtenir le résultat souhaité. Cela peut comprendre l'augmentation des frais en tenant compte de la détresse financière d'une personne ou d'autres facteurs qui peuvent amener une personne à se procurer un produit ou à accepter une offre de qualité inférieure à celle dont bénéficie le client lambda.

### Comportement coercitif et vente liée

La coercition est une forme de menace, y compris une menace physique, utilisée pour tenter de persuader un client d'acheter un produit ou de prendre un autre type de mesure.

Dans le domaine des ventes, la forme la plus courante de coercition est appelée vente liée coercitive, une pratique expressément interdite par le *Bank Act*. La vente liée coercitive consiste à faire pression sur un client pour qu'il se procure un produit à condition de s'en procurer un autre auprès d'une banque. Voici comment fonctionne la vente liée coercitive :

- Le responsable des prêts immobiliers de votre banque vous dit que votre situation vous permet de prétendre à un prêt immobilier. Cependant, on vous dit également que la banque approuvera

votre prêt immobilier seulement si vous transférez vos placements à la banque ou à ses sociétés affiliées. Vous voulez obtenir ce prêt immobilier, mais ne voulez pas déplacer vos placements.

Une telle pratique est contraire à la loi. Si vous êtes éligible à un produit, vous ne devez pas être obligé d'acheter un autre produit ou service dont vous ne voulez pas comme condition pour obtenir le produit que vous souhaitez.

## Qu'est-ce qui ne constitue pas un comportement interdit ?

Nous recherchons des moyens de proposer de la valeur à nos clients et de les récompenser pour leur fidélité. Les pratiques de vente, comme les prix préférentiels et les offres groupées de produits et de services, sont des moyens légaux de récompenser les clients pour leurs fidélité.

### Prix préférentiels

La tarification préférentielle désigne le fait de proposer aux clients un meilleur prix ou un meilleur tarif sur la totalité ou une partie de leur activité. Par exemple, après vous avoir approuvé pour un compte bancaire de société, on pourrait vous proposer des frais bancaires moins élevés si vous souscrivez également à un service de transfert électronique de fonds.

Cette pratique est acceptable. On vous propose des prix préférentiels pour vous encourager à solliciter davantage les services de la banque. Contrairement aux exemples de comportements interdits, l'obtention du compte bancaire n'est pas conditionnée par l'obtention d'un autre produit ou service.

### Offres groupées

Les produits ou services sont souvent regroupés pour offrir aux consommateurs de meilleurs prix, des incitations ou des conditions plus favorables. En liant ou en regroupant leurs produits ou services, les entreprises sont souvent en mesure de vous les proposer à un prix combiné inférieur à celui que vous auriez payé si vous aviez acheté chaque produit pris individuellement.

De même, nous pouvons vous proposer des offres groupées de services ou de produits financiers afin que vous puissiez profiter de prix forfaitaires qui sont inférieurs à la somme des articles individuels. De telles offres groupées de produits sont autorisées parce que vous avez le choix d'acheter les articles individuellement ou dans le cadre d'un ensemble de produits.

## Notre engagement envers nos clients

Nous fournissons à nos employés des renseignements, des procédures et des programmes de formation sur les pratiques de vente acceptables. Nos employés sont tenus de se conformer à la loi et de ne pas se livrer à un comportement interdit. Nous nous engageons à protéger nos clients actuels et potentiels.

### Comment pouvez-vous communiquer avec nous?

Nous vous encourageons à nous informer si vous estimez avoir fait l'objet d'une vente liée coercitive ou d'autres formes de comportements interdits dans le cadre d'une transaction avec nous.

Vous pouvez également communiquer directement avec DCBank au [1.844.836.6040](tel:1.844.836.6040) ou à l'adresse [customersupport@dcbank.ca](mailto:customersupport@dcbank.ca).