

LA BANQUE WALMART DU CANADA

VENTES LIÉES – QU’AVEZ-VOUS BESOIN DE SAVOIR?

LA BANQUE WALMART DU CANADA

VENTES LIÉES

Qu'est-ce qu'une vente liée forcée?

La loi prévoit que des pressions indues ne peuvent pas être exercées sur vous pour vous forcer à vous procurer un produit ou service que vous ne voulez pas auprès d'une banque ou d'une entité de son groupe pour obtenir un autre produit ou service de la banque. La *Loi sur les banques* interdit aux banques d'entreprendre des ventes liées forcées; plus spécifiquement, il est interdit par la loi « 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 ».

Notre engagement envers vous

La Banque Walmart du Canada prévoit que tous ses associés se conformeront à la loi en n'entretenant pas de ventes liées forcées. Si vous avez fait l'objet d'une vente liée forcée au cours de votre relation d'affaires avec nous, veuillez nous en aviser. Vous trouverez nos coordonnées à la fin de la présente brochure.

1. Quelles ventes ne représentent PAS des ventes liées forcées?

La majeure partie des sociétés, y compris La Banque Walmart du Canada, cherchent des façons concrètes de manifester leur intérêt pour votre clientèle et de montrer qu'ils apprécient votre loyauté. Les pratiques de ventes, comme la fixation de prix préférentiels et le groupement de produits et de services, offrent aux clients existants et éventuels de meilleurs prix ou des modalités plus avantageuses. De telles pratiques ne devraient pas être perçues comme des ventes liées forcées, tel que cette expression est définie dans la *Loi sur les banques*. Vous remarquerez que d'autres entreprises ont recours à bon nombre de ces pratiques lorsque vous faites affaire avec elles.

2. Prix préférentiels

La fixation de prix préférentiels désigne le fait d'offrir aux clients de meilleurs prix ou taux sur une partie ou sur la totalité des produits et services que vous utilisez. Une banque pourrait être en mesure de vous offrir des prix préférentiels (par exemple, un taux d'intérêt plus avantageux sur certains placements ou un taux d'intérêt plus bas sur certains prêts) si vous avez recours à un plus grand nombre de ses produits et services; de telles pratiques sont acceptables.

3. Produits et services groupés

Des produits et services sont souvent groupés afin d'offrir aux clients de meilleurs prix, des incitatifs ou des modalités plus avantageuses. En liant ou en groupant leurs produits ou services, les sociétés sont souvent en mesure de vous les offrir pour un prix combiné plus bas que si vous les achetiez séparément. Par exemple, une chaîne de restaurants-minute fait la publicité d'un repas comprenant un hamburger, des frites et une boisson. Le prix global du repas est plus bas

que le prix des trois articles achetés séparément. De la même façon, des banques peuvent vous offrir des services ou produits financiers groupés de sorte que vous puissiez tirer parti des prix combinés plus bas que la somme des prix de chaque article. Un tel regroupement de produits est permis car vous avez le choix d'acheter les articles séparément ou ensemble.

4. Gestion du risque de crédit

Pour assurer la sécurité de leurs déposants, créanciers et actionnaires, les banques doivent évaluer soigneusement les risques sur les prêts et les cartes de crédit qu'elles approuvent. Par conséquent, la loi nous permet d'imposer certaines conditions aux titulaires de carte avant de leur consentir du crédit; toutefois, de telles conditions sont appliquées uniquement dans la mesure nécessaire pour que nous puissions gérer notre risque. À La Banque Walmart du Canada, les conditions imposées aux titulaires de carte seront raisonnables et établies en conformité avec notre niveau de risque.

5. Coordonnées

Veillez communiquer avec nous si vous avez des questions, des plaintes ou des inquiétudes concernant votre relation d'affaires avec La Banque Walmart du Canada.

La Banque Walmart du Canada
PO Box 217
Orangeville, ON
L9W 2Z6

À l'attention de : Directeur du service à la clientèle
Tél. : 1-888-331-6133

Entités externes

Ombudsman des Services Bancaires et d'Investissement

Vous pouvez également communiquer avec l'Ombudsman des Services Bancaires et d'Investissement, organisme indépendant qui est chargé d'aider les clients de banques à traiter des problèmes qui n'ont pas été résolus par une banque membre, aux numéros et à l'adresse ci-dessous :

Téléphone : 1-888-451-4519
Télécopieur : 1-888-422-2865

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Poste : Ombudsman for Banking Services and Investments
PO Box 896, Station Adelaide
Toronto (Ontario) M5C 2K3

Agence de la consommation en matière financière du Canada

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'« ACFC ») s'assure que toutes les institutions financières respectent les lois fédérales relatives à la protection des consommateurs et étudie toutes les plaintes liées à une éventuelle violation d'une disposition de celles-ci. Il est possible de communiquer avec l'ACFC aux numéros et à l'adresse ci-dessous :

Téléphone : 1-888-461-3222 (anglais)
1-888-461-2232 (français)

Télécopieur : 1-866-814-2224
Site Web : <http://www.fcac-acfc.gc.ca>

Adresse postale : Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9