

Engagements volontaires et codes de conduite

Engagement relatif aux services non sollicités

En mai 2000, en réponse à un débat public sur « l'option de marketing par défaut » dans le marché en général et pour assurer aux clients leur engagement envers l'exercice de saines pratiques commerciales et le service à la clientèle, la Banque de Montréal, la Banque Scotia, la Banque Nationale du Canada, la Banque TD, la Banque CIBC et la Banque Royale du Canada se sont collectivement engagées à exercer les pratiques suivantes :

Engagement relatif aux services non sollicités

Chaque banque signataire de la présente s'engage à mettre en œuvre les procédures suivantes en matière d'offre de services non sollicités.

Nouveau service

1. Une banque offrant un nouveau service non sollicité (à l'exclusion du remplacement ou du renouvellement d'un service existant ou d'un service sans frais ou gratuit) doit obtenir le consentement exprès du client particulier (ci-après nommé « Particulier ») avant de lui fournir ce service ou de lui imposer des frais à cet égard.

Service modifiant ou remplaçant un service existant

2. Si une banque modifie ou remplace un service existant et augmente les frais applicables à ce service, elle doit :
 - a. fournir au Particulier un préavis de ce changement, comme l'exige le règlement applicable de la *Loi sur les banques* : le *Règlement sur le coût d'emprunt (banques)*, DORS/92-320; le *Règlement sur la communication des frais (banques)*, DORS/92-324; et le *Règlement sur la communication de l'intérêt (banques)*, DORS/92-321;
 - b. communiquer au Particulier les détails relatifs au service qui modifie ou remplace le service existant, afin de l'aider à décider s'il accepte ou non ce service, ainsi que la date d'entrée en vigueur du service;
 - c. communiquer au Particulier une solution de rechange au service qui modifie ou remplace le service existant, laquelle peut inclure un service à moindre coût, une tarification à la carte ou un service assorti de frais plus élevés.
3. Si le Particulier ne communique pas avec la banque pour lui indiquer qu'il préfère une solution de rechange au service qui modifie ou remplace le service existant, avant la date d'entrée en vigueur du changement, la banque modifiera ou remplacera le service existant.
4. Si, dans les 90 jours suivant le début du service qui a modifié ou remplacé le service existant, le Particulier avise la banque qu'il préfère une solution de rechange ou une annulation du service, la banque remboursera la différence entre les frais assortis au service qui a modifié ou remplacé le service existant et les frais de ce dernier.