

# C-86 FAQ

Cette foire aux questions explique comment les courtiers, les conseillers et leurs clients peuvent être affectés par certaines dispositions du nouveau Cadre de protection des consommateurs.

## Qu'est-ce que le projet de loi C-86?

Le gouvernement fédéral a introduit un nouveau Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers (le « Cadre ») dans la *Loi sur les banques*, appuyé par de nouveaux règlements, avec des dispositions qui protègent tous les consommateurs.

## Comment suis-je affecté par le Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers?

Comme vous êtes impliqué dans la vente de produits bancaires aux consommateurs, certaines dispositions toucheront vos clients et d'autres imposeront de nouvelles obligations à votre entreprise.

## Comment mes clients sont-ils affectés par le Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers?

Les dispositions du Cadre sont destinées à protéger tous les consommateurs. Nous enverrons des communications à tous les clients pour les informer de ces changements.

## Quels changements sont pertinents pour moi dans le nouveau Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers?

Tous les courtiers et conseillers bancaires de B2B Banque

### Protection des dénonciateurs

Les dénonciateurs ont droit à la confidentialité et à la protection contre les représailles ou le harcèlement lorsqu'ils signalent un acte répréhensible en se fondant sur des motifs raisonnables. Un acte répréhensible est une violation des lois, des codes de conduite volontaires, des engagements publics ou des politiques et procédures qui s'appliquent à la Banque ou qui la régissent. Tout représentant ou employé de votre organisation qui a des motifs raisonnables de croire que la Banque ou une personne agissant à titre de mandataire de la Banque a commis ou a l'intention de commettre un acte répréhensible peut le signaler de façon anonyme en ligne à [clearviewconnects.com](https://clearviewconnects.com) ou en composant le 1 866 876-2843. Cette information devrait être facilement accessible à tous les employés.

### Règlement des plaintes

Nous avons mis à jour notre processus de traitement des plaintes afin d'améliorer la façon dont nous répondons aux plaintes liées aux produits ou aux services. Vous devez informer les clients que cette option leur est offerte et leur fournir nos coordonnées, au besoin. Le processus sera décrit dans notre brochure mise à jour sur le règlement des plaintes, qui sera offerte dans les prochaines semaines.

### Comment mes clients peuvent-ils modifier les montants des alertes électroniques?

Les clients qui souhaitent établir une limite différente doivent appeler le 1 800 263-8349.

### Comment mes clients peuvent-ils se désabonner des alertes électroniques?

Les clients qui souhaitent se désabonner des alertes doivent sélectionner « se désabonner » dans le courriel d'alertes électroniques.



### **Comment mes clients peuvent-ils mettre à jour ou fournir leur adresse de courriel pour recevoir des alertes électroniques?**

Les clients qui souhaitent recevoir des alertes électroniques peuvent envoyer un courriel à [questions@b2bbank.com](mailto:questions@b2bbank.com) ou appeler le 1 800 263-8349.

**Remarque :** Pour les marges de crédit hypothécaires conjointes, un seul coemprunteur désigné peut définir le montant auquel l'alerte est déclenchée, recevoir des alertes ou s'en désabonner s'il ne souhaite pas les recevoir.

### **Uniquement les courtiers et les conseillers MGA de B2B Banque**

#### **Pertinence du produit**

Pour vous assurer que les produits que vous recommandez à vos clients sont adaptés à leur situation, vous devez maintenant effectuer un examen du produit avant d'en vendre un à vos clients. Nous vous fournirons un nouveau document à utiliser à cette fin.

#### **Annulation des NOUVELLES marges de crédit, prêts à taux fixe et à taux variable**

Vous pouvez annuler une nouvelle convention de compte après un certain nombre de jours sans encourir de frais ni de pénalité.

### **Uniquement les courtiers et les conseillers de B2B Banque**

#### **Annulation des NOUVELLES marges de crédit, prêts à taux fixe et à taux variable**

Les clients ont maintenant le droit d'annuler une nouvelle convention de marge de crédit ou de prêt à taux fixe ou variable après un certain nombre de jours sans encourir de frais ni de pénalité.

### **Uniquement les courtiers en dépôts bancaires de B2B Banque**

#### **Avis de renouvellement de CPG**

Avant le renouvellement automatique d'un CPG, votre client recevra deux avis de rappel indiquant qu'il a choisi une option de renouvellement automatique. De nouvelles demandes de CPG entreront également en vigueur.

### **Où puis-je obtenir de plus amples renseignements sur le Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers?**

Vous pouvez en savoir plus sur les protections des clients des banques auprès de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada en visitant [canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/activites-bancaires/droits-nouvelles-mesures-protection.html](https://canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/activites-bancaires/droits-nouvelles-mesures-protection.html).