

Le 1<sup>er</sup> août 2012

## Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants

Le présent engagement exclut les produits et les services optionnels, tels que définis dans le *Règlement relatif à l'abonnement par défaut*.

Les banques membres de l'ABC s'engagent à respecter les procédures suivantes au moment de la modification ou du remplacement des produits ou des services existants d'une personne physique qui s'est prévaluée de ces produits ou services à des fins autres que commerciales (client) :

1. Si une banque modifie ou remplace un produit ou un service existant et augmente les frais applicables à ce produit ou service, elle devra :
  - (a) fournir au client un préavis de ce changement, tel que l'exigent, pour certains produits et services, les dispositions de la *Loi sur les banques* visant la protection des consommateurs; et
  - (b) communiquer au client :
    - (i) les détails relatifs au produit ou service proposé par la banque pour modifier ou remplacer le produit ou service existant, afin d'aider le client à décider s'il accepte ou non ce nouveau produit ou service;
    - (ii) la date d'entrée en vigueur du produit ou service; et
    - (iii) au moins une solution de rechange au produit ou service qui modifie ou remplace le produit ou service existant, laquelle peut inclure un service à moindre coût, une tarification à la carte ou un service assorti de frais plus élevés.
2. Si le client ne communique pas avec la banque pour lui indiquer qu'il préfère une solution de rechange au produit ou service qui modifie ou remplace le produit ou service existant, avant la date d'entrée en vigueur du changement, la banque modifiera ou remplacera le produit ou service existant.
3. Si, dans les 90 jours suivant la date d'entrée en vigueur du produit ou service qui a modifié ou remplacé le produit ou service existant, le client avise la banque qu'il préfère une solution de rechange ou une annulation du produit ou du service, la banque remboursera la différence entre les frais assortis au produit ou service qui a modifié ou remplacé le produit ou service existant et les frais de ce dernier.

Les banques membres de l'ABC fourniront l'information dans un langage et d'une manière simples et clairs, et de façon à ne pas induire en erreur.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada surveillera la conformité à cet engagement et en rendra compte.