Faits relatifs aux banques et aux services d’exclusion des listes de télémarketing

Les banques du Canada comprennent que certaines personnes ne souhaitent pas recevoir d’appels de télémarketing et elles respectent totalement le droit des individus de se soustraire à ces appels s’ils le désirent. Les banques ont appuyé la création de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus et, depuis quelque temps, maintiennent leur propre liste interne afin que les consommateurs puissent éviter de recevoir des appels de télémarketing contre leur gré.

Il existe un certain nombre de façons faciles, sécuritaires et efficaces de se soustraire des appels en provenance d’une banque :

A. Demandez à l’appelant.

ISi vous recevez un appel de télémarketing d’une banque, vous pouvez simplement demander qu’on inscrive votre nom sur sa liste interne de numéros de télécommunication exclus et la banque honorera votre demande. Il s’agit d’une option facile, que vous soyez ou non un client existant.

Prenez note, toutefois, que si vous êtes un client existant de cette banque, vous pourriez néanmoins recevoir des appels liés à un produit ou à un service existant qui ne sont pas des appels de télémarketing (par ex. un avis d’activité frauduleuse possible sur une carte de crédit, un appel lié à l’activation d’une nouvelle carte de crédit ou à la révision de votre portefeuille de placement).

B. Inscrivez-vous sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus.

Le gouvernement fédéral a établi une Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Les banques du Canada appuient ce service et participent pleinement à ce système. Votre préférence en matière de service d’exclusion s’applique aux banques, de même qu’à la plupart des autres industries et organisations. Vous trouverez plus de renseignements sur le télémarketing et la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus dans le site www.Innte-dncl.gc.ca du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

Notez que ce service vise à limiter les communications par des sociétés avec lesquelles vous n’avez pas de

relations d'affaires. Si vous êtes un client, et que vous voulez limiter de façon proactive les communications de votre banque, vous devriez l'en informer directement.

C. Communiquez avec la banque.

Toutes les banques ont mis en place des mesures pour vous permettre de refuser de recevoir des appels de télémarketing. Pour obtenir plus de renseignements sur la façon de communiquer vos préférences, présentez-vous à votre banque, communiquez avec elle ou visitez la section de son site Web qui porte sur la protection des renseignements personnels. La plupart des banques dissuadent les clients d'envoyer leurs demandes par courriel en raison des risques relatifs à la sécurité liés à ce type de communication et de l'incapacité de vérifier si la demande est légitime. Prenez note, toutefois, que les clients existants de la banque peuvent néanmoins recevoir des appels liés à des produits et à des services existants, qui ne sont pas des appels de télémarketing.

Services d'exclusion des listes de télémarketing offerts par des tiers

Vous avez peut-être entendu parler de services autres que la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, qui offrent de supprimer vos coordonnées des listes de télémarketing des organisations. Bien que les banques respectent la capacité des individus de choisir de ne pas recevoir d'appels de télémarketing, elles ont quelques préoccupations importantes relativement à ces services d'exclusion offerts par des tiers, notamment la possibilité de méfait, d'abus ou de fraude dans le traitement de vos données personnelles. En particulier :

- Les courriels ne permettent pas aux banques de vérifier si vous êtes bel et bien la personne qui demande le changement. Il leur est également impossible de déterminer lesquels de vos comptes doivent porter la mention « ne pas solliciter ». De plus, en vertu des lois relatives à la protection de la vie privée, les banques ont l'obligation de s'assurer de l'exactitude de vos renseignements personnels et de vous expliquer les conséquences du recours à ces services d'exclusion. En donnant accès à votre profil de client ou en le modifiant sans être certaines que la demande provient de vous ou d'une personne autorisée à faire des transactions dans ce compte – même à un conjoint – les banques craignent de porter atteinte à l'intégrité des renseignements personnels qu'elles détiennent sur vous et votre accès à l'information désirée.
- Aucune règle ne régit de tels services d'exclusion, ce qui pourrait ouvrir la porte à des abus ou à des fraudes.
- Ces services n'ont actuellement pas de relations établies avec les sociétés, qui permettent de garantir que les renseignements qu'ils acheminent sont traités en toute sécurité, voire qu'ils sont acheminés au bon endroit. Et les demandes sont habituellement envoyées par courriel non sécurisé

et l’information n’est pas chiffrée, ce qui risque de porter atteinte à vos renseignements personnels.

Le moyen le plus efficace pour vous soustraire des appels de télémarketing de votre banque et vous assurer que votre nom figure sur sa liste interne de numéros de télémarketing exclus consiste à utiliser l’une des méthodes décrites cidessus.