

# **Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises**

## **Préambule**

Les banques canadiennes reconnaissent le rôle important que les petites et moyennes entreprises (PME) jouent dans l'économie du Canada. Elles reconnaissent également qu'elles ont un rôle important et particulier à jouer dans la stimulation de la croissance des PME au Canada.

Dans le but de promouvoir des relations saines et efficaces entre les PME et le secteur bancaire, l'Association des banquiers canadiens et ses membres, les banques à charte du Canada, ont élaboré le présent modèle de code de conduite, qui doit servir de norme minimale aux banques dans leurs rapports avec les PME. Les éléments clés de ce modèle de code de conduite doivent être intégrés aux codes individuels des banques. Le présent modèle de code de conduite et les codes individuels des banques ne doivent limiter les droits d'aucun client ou d'aucune banque.

## **Codes individuels des banques**

Chaque banque applique son propre code aux activités commerciales qu'elle mène avec ses PME clientes.

Les codes individuels des banques contiennent les quatre grands points exposés dans le présent modèle de code de conduite du secteur, à savoir :

- l'ouverture;
- la responsabilité;
- le processus de crédit; et
- le traitement des plaintes.

## **Ouverture**

- Les banques mettent leur code à la disposition de leurs clients dans les succursales où sont offerts des services aux entreprises.
- Les banques fournissent à leurs clients des documents, y compris des contrats, rédigés dans des termes clairs et intelligibles.
- Les banques reconnaissent la nécessité d'une communication ouverte avec leurs clients. Les banques exposent les responsabilités conjointes inhérentes à la relation client-banque pour contribuer à l'établissement d'une communication ouverte.

## **Responsabilité**

- Chaque banque désigne un cadre supérieur à l'échelle nationale, responsable de veiller à l'application et au respect du code par les employés de la banque.
- Les directeurs et les directeurs de comptes de chaque banque appliquent les principes du code de la banque.
- Chaque banque dépose un exemplaire de son code auprès de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

## **Processus de crédit**

### ***Demande de crédit***

Les banques mettent les renseignements suivants à la disposition de chaque client aux fins d'obtention de crédit aux entreprises :

- instructions sur les modalités de demande de crédit;
- explication des exigences requises pour obtenir du crédit bancaire (telles que les garanties);
- lignes directrices sur la façon de préparer un plan d'affaires;
- estimation du délai de la prise de décision de crédit.

### ***Approbation du crédit***

- Chaque demande de crédit est jugée selon son bien-fondé.
- Lorsqu'une demande de crédit est approuvée, la banque informe le client des conditions du financement, y compris les renseignements et les documents dont la banque a besoin à la fois avant et après l'octroi du prêt. Cette information est fournie par écrit, si le client le demande.

### ***En cas de refus d'une demande de crédit***

Si une demande de crédit est refusée, la banque:

- informe le client du ou des principaux motifs de la décision;
- informe le client des exigences requises pour que la banque reconsidère la demande;
- donne au client les renseignements dont elle dispose sur d'autres sources de financement (programmes gouvernementaux, capital de risque, etc.).

### ***Changement de situation dans la relation de crédit***

- Il arrive quelquefois que des clients ayant une relation de crédit avec leur banque connaissent d'importants changements dans leur entreprise, y compris des difficultés financières. En de telles circonstances, les banques réexaminent attentivement les dispositions existantes avant de décider s'il y aurait lieu d'intervenir.
- S'il y a des changements dans la relation de crédit, les banques informent les clients aussitôt que possible de leur besoin d'obtenir régulièrement des renseignements supplémentaires. Les banques donnent aux clients une chance raisonnable de fournir ces renseignements.
- Normalement, les banques avisent leurs clients au moins 15 jours ouvrables à l'avance de toute mesure qu'elles entendent prendre en raison d'un changement dans la relation de crédit.
- Chaque banque doit informer son client lorsque des changements sont apportés aux conditions, aux frais ou aux marges de crédit qui touchent particulièrement la relation de crédit de ce client avec la banque.

### **Traitement des plaintes**

- Chaque banque s'assure que ses PME clientes ont accès à un mécanisme de règlement des plaintes. Chaque banque fournit à ses clients les renseignements dont ils ont besoin pour utiliser son mécanisme de règlement des plaintes. Chaque banque nomme un cadre supérieur à l'échelle nationale pour assumer la responsabilité finale du règlement des plaintes.
- Si un client a une plainte d'ordre générale ou s'il croit que sa banque n'a pas respecté la norme de conduite exposée dans le code de la banque, le client peut présenter une plainte dans le cadre du processus de règlement des plaintes de la banque.
- Les banques répondent aux plaintes des clients le plus rapidement possible. Les banques informent également le client du délai approximatif de réponse à sa plainte.
- Si une plainte n'est pas réglée à la satisfaction du client, la banque informe le client du ou des motifs de la décision qu'elle a prise.
- Le client peut déposer une plainte auprès de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) qui en assurera le règlement, sans frais pour le client, conformément à son mandat.
- Les banques mettent l'adresse suivante de l'ACFC à la disposition de leurs clients :

### **Agence de la consommation en matière financière du Canada**

427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario)  
K1R 1B9