

Engagements et codes de conduite volontaires Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises

Préambule

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

En vue de promouvoir des relations saines et efficaces entre les PME et le secteur bancaire, l'Association des banquiers canadiens et ses banques membres canadiennes 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 pas restreindre les droits légaux d'aucun client et 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 :

- Ouverture
- Responsabilité
- Processus de crédit
- 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 pour 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 mettent en œuvre 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 sur l'obtention de crédit aux entreprises à la disposition de chaque client.

- 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

Approbaton 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 sera fournie par écrit à la demande du client.

En cas de refus d'une demande de crédit

Si une demande de crédit est refusée, la banque :

- informera le client des principaux motifs de la décision;
- informera le client des exigences requises pour qu'elle reconsidère la demande;
- donnera 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 l'entreprise d'un client ayant une relation de crédit avec une banque passe par d'importants changements, y compris des difficultés financières. En de telles circonstances, les banques réexaminent attentivement les dispositions du contrat en cours avant de décider s'il y aurait lieu d'intervenir.
- S'il y a des changements dans la relation de crédit, les banques informeront 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.

- Dans les circonstances normales, les banques donnent à leurs clients un préavis d'au moins 15 jours avant l'application de toute mesure découlant d'un changement dans la relation de crédit.
- Chaque banque doit informer son client des changements apportés aux conditions, aux frais ou aux marges de crédit spécifiques à sa relation de crédit 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.
- Le client qui a une plainte d'ordre général ou qui croit que sa banque n'a pas respecté la norme de conduite décrite dans le code de la banque peut déposer 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.
- Lorsqu'une plainte n'est pas réglée à la satisfaction du client, la banque informe le client des motifs de la décision qu'elle a prise.
- Le client pourra déposer une plainte auprès de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) ou auprès de ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO). L'ombudsman externe assurera le règlement de la plainte sans frais pour le client. Préalablement, les clients doivent vérifier avec leur banque quels services d'ombudsman externe elle utilise.
- 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, 6e étage

Ottawa (Ontario)

K1R 1B9