



BNP Paribas, Succursale du Canada et certaines de ses sociétés affiliées canadiennes, à savoir : Corporation BNP Paribas Canada, BNP Paribas (Canada) Valeurs Mobilières Inc. et BNP Paribas Solutions TI Canada Inc. (collectivement ci-après « la Banque ») mettent en place le présent Code de conduite afin de maintenir des relations saines et efficaces avec les petites et moyennes entreprises<sup>1</sup>.

Ce code ne doit toutefois en aucun cas limiter les droits de l'entreprise ou de la Banque.

À cet effet, un exemplaire de ce Code est disponible auprès de chacune des succursales de la Banque pour le bénéfice de toute petite ou moyenne entreprise qui désire établir une relation d'affaires avec la Banque. Un exemplaire est également déposé auprès de l'Agence de la consommation financière du Canada.

Ce Code ne s'applique pas à BNP Paribas Solutions Locatives Canada Inc.

### **UNE COMMUNICATION CLAIRE**

La Banque favorise une communication honnête et ouverte avec ses clients. C'est pourquoi elle met à leur disposition des documents, y compris des formulaires et des contrats rédigés en termes clairs et intelligibles.

Le présent code vise également à contribuer à l'établissement d'une telle communication ouverte en précisant les responsabilités et les attentes de la Banque et du client à l'égard de leur relation.

### **ENTRÉE EN RELATION**

Chaque entreprise qui désire faire affaire avec la Banque est affectée nominativement à un seul chargé de relation qui veille à répondre à la demande de service formulée par l'entreprise et au suivi de la relation si l'entreprise devient cliente de la Banque.

### **Ouverture de compte**

Advenant une demande d'ouverture d'un compte, le client doit fournir des informations, compléter et signer les formulaires de la Banque requis selon la nature de la relation d'affaires à intervenir entre la Banque et le client. Le chargé de relation demeure disponible pour assister le client, lui fournir toute information qu'il jugera nécessaire et l'aider à compléter et signer la documentation exigée.

Lors de l'ouverture d'un compte, la brochure intitulée « Procédure de gestion des plaintes et déclarations et avis obligatoires » et qui intègre la procédure de réclamation clientèle est remise au client. Celle-ci vise à assurer qu'une communication transparente s'établisse entre la Banque et son client dès le début de la relation.

---

<sup>1</sup> Lors de l'ouverture d'un compte créditeur, il s'agit d'une petite et moyenne entreprise lorsque son chiffre d'affaires est inférieur à 300 millions.

Lors d'une demande de crédit, il s'agit d'une petite entreprise lorsque la limite du crédit autorisé par la Banque à titre de premier banquier est d'un montant maximum de CAD 500 000,00; il s'agit d'une moyenne entreprise lorsque la limite du crédit autorisé, à titre de premier banquier, peut aller jusqu'à CAD 1 000 000,00.

---

## **PROCESSUS DE CRÉDIT**

Toute demande de crédit d'une entreprise fait l'objet d'un processus d'étude et d'autorisation de crédit le cas échéant.

Afin de contribuer à l'établissement d'une communication ouverte, il est entendu que l'analyse de la demande de crédit du client est faite sur la base des documents requis par la Banque et fournis par le client ainsi que de toute autre vérification diligente faite par la Banque.

Le chargé de relation fournit à l'entreprise les informations et les explications sur les modalités de présentation d'une demande de crédit à la Banque et l'informe des renseignements et de la documentation à fournir, dont le plan d'affaires de l'entreprise, pour permettre l'étude de la demande de crédit ainsi que les sûretés qui pourraient être a priori exigées pour garantir le crédit. Le plan d'affaires est un outil essentiel pour déterminer l'orientation stratégique de toute entreprise et pour permettre, entre autres, de mieux cibler ses besoins financiers. D'ailleurs, des renseignements ainsi qu'un **guide de préparation d'un plan d'affaires** sont accessibles sur le site Internet d'Industrie Canada au [www.ic.gc.ca](http://www.ic.gc.ca).

Le chargé de relation fournira à l'entreprise une estimation du délai envisagé pour traiter la demande de crédit et pour lui communiquer la décision de la Banque sur sa demande.

Dès que l'analyse de la demande de crédit a été finalisée par le chargé de relation, à sa satisfaction, le chargé de relation transmet la demande de crédit pour autorisation aux instances concernées selon le processus d'autorisation de crédit en vigueur à la Banque.

Chaque demande de crédit est jugée selon le bien-fondé qui lui est propre.

### **Approbation de la demande de crédit**

Si la demande de crédit est approuvée, le chargé de relation en informe l'entreprise en lui indiquant les modalités et conditions qui seront applicables au crédit, dont les sûretés qui devront être consenties le cas échéant, pour garantir le crédit.

Une offre de crédit sera aussitôt rédigée en conformité avec l'autorisation de crédit obtenue et reflètera les modalités et conditions du crédit ainsi que les informations et documents qui devront être fournis lors de la mise en place du crédit et subséquemment par la suite.

### **Refus de la demande de crédit**

Si la demande est refusée, le chargé de relation informe l'entreprise du refus de la demande de crédit ainsi que du ou des principaux motifs de ce refus. Il l'informe également des exigences qui pourraient permettre de reconsidérer la demande de crédit. Il lui donne également les renseignements, dont la Banque dispose, sur d'autres sources de financement qui pourraient lui être disponibles, selon la nature de sa demande de crédit.

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

Dans le contrat de crédit entre la Banque et le client, la Banque se réserve le droit de réviser les modalités et conditions du crédit advenant une évolution défavorable de la situation financière ou des affaires du client. S'il advenait une telle situation, la Banque pourrait juger nécessaire d'obtenir des renseignements additionnels et donnerait au client un délai raisonnable pour les lui fournir.

La Banque examine ces situations avec attention avant d'intervenir et de mettre fin à sa relation d'affaires avec le client et, dans ce cas, avise généralement le client au moins 15 jours civils à l'avance de toute mesure qu'elle entend prendre. Ce délai peut être diminué si les circonstances le justifient. Dans les cas de fraude ou autres délits, les mesures peuvent être immédiates.

De plus, la politique de la Banque est de convenir des changements avec le client lorsque ceux-ci sont apportés, notamment, aux conditions, aux frais et aux modalités se rapportant aux crédits et qui affectent particulièrement la relation de crédit du client avec la Banque.

### **RESPONSABILITÉ**

Chaque chargé de relation doit veiller, dans le cadre de ses fonctions, à l'application des principes décrits au présent code.

La Fonction Conformité de la Banque est, de plus, chargé de veiller à l'application et au respect du présent code par le personnel de la Banque.

Un exemplaire du présent Code de conduite est remis à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada responsable de surveiller l'application des codes de conduite volontaires des institutions financières.

### **TRAITEMENT DES PLAINTES**

La Banque a une procédure de réclamation clientèle qui est distribuée à tout client dans la brochure intitulée « Procédure de gestion des plaintes et déclarations et avis obligatoires ».

Cette procédure fournit au client les renseignements dont il a besoin pour utiliser son mécanisme de règlement des plaintes et ce, pour toute plainte d'ordre général ou à l'égard du non-respect du présent code de conduite.

L'objectif de la Banque est de traiter toute plainte le plus rapidement possible en informant le client du délai approximatif de réponse à toute plainte qu'il pourrait être amené à formuler. La Banque informe le client de toute décision sur toute plainte ainsi que du ou des motifs de sa décision à l'égard de celle-ci si elle n'est pas réglée à la satisfaction du client.

Si le client n'est pas satisfait, il peut s'adresser à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

---

Il peut, également, communiquer avec :

Agence de la consommation en matière financière du Canada  
427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario)  
K1R 1B9  
Téléphone sans frais: 1 866 461-2232  
Télécopieur : 1 866 814-2224  
Courriel : [www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca)

Il est important pour la Banque que toute relation d'affaires avec les petites et moyennes entreprises soit privilégiée et satisfaisante et réponde aux attentes de celle-ci.