



CODE DE CONDUITE DE BNP PARIBAS, SUCCURSALE DU CANADA POUR LES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES

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 entreprises¹.

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.

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 dans un langage simple et clairs, et n'induisant pas en erreur.

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

¹ 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.



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.

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.

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.

EXAMEN DES PLAINTES

Les banques disposent de politiques et de procédures établies de longue date pour la réception, l'étude et le traitement des plaintes des clients relativement aux produits et services qu'elles offrent, vendent ou fournissent. Chaque banque informe ses clients des procédures, qui sont simples à comprendre et à suivre. Les procédures décrivent clairement le processus de règlement des plaintes et identifient les personnes-ressources à joindre au sein de l'organisation.



BNP PARIBAS

Le client peut aussi obtenir des renseignements sur le processus d'examen des plaintes en succursale, sur le site Web de la banque et dans des brochures informatives.

Les banques ne ménagent aucun effort pour traiter les plaintes rapidement et de façon impartiale.

Si le client n'est pas satisfait de la façon dont la banque a traité sa plainte, il pourra porter sa plainte devant l'organisme externe chargé de traiter les plaintes des clients auquel sa banque est associée (vous pouvez communiquer avec votre banque pour les renseignements à ce sujet).