

Code de conduite – petites et moyennes entreprises

La Banque Peoples du Canada (BPC) reconnaît le rôle essentiel que les petites et moyennes entreprises (PME) jouent dans notre économie. Nous reconnaissons également que nous avons un rôle important à jouer pour stimuler la croissance des PME canadiennes.

Engagements de la BPC envers les PME

Ouverture

- Communiquer clairement et ouvertement avec nos clients à propos de nos produits et services.
- Fournir à nos clients des documents, y compris des contrats, qui sont rédigés clairement et qui sont faciles à comprendre.
- S'assurer que nos clients ont accès à tous les renseignements qui leur sont utiles, que ce soit dans nos succursales, sur notre site Web ou par téléphone.

Responsabilité

- Un cadre supérieur de la BPC a été nommé pour mettre en œuvre le présent code de conduite et s'assurer que tous les employés qui servent nos clients et interagissent avec eux respectent nos engagements et les mettent en pratique.
- Ce code de conduite a été déposé auprès de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

Processus de crédit

Demande de crédit

La BPC mettra les renseignements suivants à la disposition de ses clients pour les aider à effectuer une demande de crédit pour entreprise :

- Directives sur la marche à suivre pour effectuer une demande;
- Explication des exigences requises pour obtenir du crédit bancaire (comme les garanties additionnelles);
- Lignes directrices sur la manière de préparer un plan d'affaires (s'il y a lieu);
- Estimation du temps nécessaire pour la prise d'une décision de crédit.

Approbation de crédit

Lorsqu'une demande de crédit est approuvée, nous vous informerons des conditions du financement, y compris les renseignements et la documentation dont nous avons besoin avant et après l'octroi du prêt. La BPC vous fournira sur demande l'information par écrit.

Refus de la demande de crédit

Lorsqu'une demande de crédit est refusée, la BPC vous transmettra les renseignements suivants :

- Principales raisons de notre décision

- Exigences à remplir pour que votre demande soit étudiée de nouveau
- Où se renseigner sur d'autres sources de financement comme des programmes gouvernementaux ou du capital de risque.

Changement de situation

Si un changement important se produit au sein de votre entreprise, si vous vivez des difficultés financières par exemple, la BPC sera à l'écoute de vos nouveaux besoins et analysera soigneusement sa relation actuelle avec vous avant de prendre une décision relative aux prochaines étapes à suivre, le cas échéant.

S'il est nécessaire de modifier la relation de crédit, la BPC vous avisera dès que possible des renseignements supplémentaires à fournir et vous accordera un délai raisonnable pour le faire.

Normalement, nous vous fournirons un avis d'au moins 15 jours civils avant de prendre des mesures relatives à un changement dans la relation de crédit.

Nous vous informerons de tout changement apporté aux conditions, aux frais ou aux marges de crédit qui touchent directement votre relation de crédit avec nous.

Traitement des plaintes

La BPC s'engage à répondre aux besoins de ses clients en respectant les plus hautes normes de qualité en matière de service, d'exécution et de prise de décision. Nous vous remercions de faire affaire avec nous, et nous sommes déterminés à bâtir des relations longues et fructueuses avec nos clients. Par conséquent, si vous avez une plainte à propos de nos produits ou d'un service que vous avez reçu, nous vous encourageons à nous le faire savoir, car votre satisfaction est notre priorité.

Toutes les plaintes seront traitées de manière confidentielle et avec le même respect. Nous répondrons à toutes les plaintes le plus rapidement possible et vous aviserons du délai de traitement approximatif de votre plainte. Cliquez [ici](#) pour en savoir plus sur notre procédure de traitement des plaintes.

Pour en savoir plus sur l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, rendez-vous à <https://www.obsi.ca/fr>.

Pour en savoir plus sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, rendez-vous à <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html>.

Mise à jour: novembre 2019