

# Code de conduite à l'égard des petites et moyennes entreprises

La Banque Manuvie reconnaît que les petites et moyennes entreprises jouent un rôle important dans notre économie et elle s'engage à favoriser la croissance de ces entreprises au Canada. Nous sommes déterminés à faciliter le plus possible vos échanges avec nous, de sorte que vous puissiez vous concentrer sur l'exploitation de votre entreprise.

## Notre engagement envers les petites et moyennes entreprises

### Transparence

Nous savons que vous travaillez fort pour que votre entreprise réussisse. Nous travaillerons tout aussi fort pour vous en veillant à ce que nos communications sur nos produits et services soient claires et transparentes.

Nous mettrons tout en œuvre pour que nos documents, nos contrats, notre site Web, nos relevés et nos publications soient rédigés en langage clair.

### Responsabilité

Un cadre supérieur de la Banque Manuvie a été désigné pour assurer la mise en application du présent Code de conduite et veiller à ce que tous les employés se conforment aux règles de conduite qui y sont énoncées. Le présent Code de conduite a été déposé auprès de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

### Demande de crédit

#### Demande

Quand vous faites une demande de crédit, la Banque Manuvie :

- ◆ vous montre comment procéder pour nous présenter votre demande;
- ◆ vous indique les renseignements dont nous avons besoin pour traiter votre demande et pourquoi nous en avons besoin;
- ◆ vous précise les exigences pertinentes et vous explique pourquoi elles sont nécessaires;
- ◆ vous montre comment formuler un plan d'affaires, s'il y a lieu;
- ◆ vous indique dans combien de temps environ vous obtiendrez une réponse;
- ◆ évalue chaque demande de crédit au cas par cas.

#### Approbation

Dès l'approbation de votre demande de crédit, nous vous informerons des conditions de votre emprunt et vous indiquerons les renseignements et les documents exigés, le cas échéant. Si vous en faites la demande, la Banque Manuvie vous transmettra ces renseignements par écrit.

#### Autres solutions

Si la Banque Manuvie rejette votre demande de crédit, elle s'engage à :

- ◆ vous expliquer pourquoi votre demande a été rejetée;
- ◆ vous indiquer les conditions à remplir pour que nous puissions réévaluer votre demande;
- ◆ vous faire connaître d'autres sources de financement qui pourraient mieux convenir à votre entreprise, comme certains programmes gouvernementaux, des sources de capital-risque, etc.

### Changement de situation

Il se peut que les besoins de votre entreprise changent considérablement, en raison de difficultés financières ou de la nécessité d'y injecter de nouveaux capitaux. La Banque Manuvie effectuera alors un examen approfondi de vos ententes de crédit existantes. Nous vous donnerons en outre la possibilité de fournir à la Banque les renseignements additionnels nécessaires de manière continue. Si nous constatons que votre entente de crédit doit être modifiée, nous vous aviserons par écrit au moins 15 jours ouvrables avant d'y apporter quelque modification que ce soit.

Si la Banque Manuvie juge qu'elle doit modifier ses facilités de crédit générales (p. ex. les conditions d'emprunt, les frais exigés, les marges, le financement), elle vous avisera par écrit au moins 30 jours avant d'effectuer de telles modifications. Cependant, si la Banque Manuvie doit faire des modifications afin de protéger ses intérêts (p. ex. en cas de non-conformité à la réglementation ou de risque de fraude), elle agira immédiatement et avisera ses clients des mesures qu'elle a prises dans un délai raisonnable.

Vous trouverez des précisions sur votre compte de crédit dans le document énonçant les conditions applicables au produit, qui vous a été remis lors de l'ouverture de votre compte.

### **Traitement des plaintes**

À la Banque Manuvie, nous croyons que le règlement des plaintes déposées par nos clients est important et qu'il nous incombe de répondre aux plaintes promptement, adéquatement et dans le plus grand respect. Nous fournissons à nos clients les moyens de formuler leurs plaintes, nous nous efforçons d'y répondre et, si possible, de les régler. Toutes les plaintes ainsi que les renseignements personnels qui ont été recueillis oralement ou par écrit sont traités en temps utile, de façon professionnelle et en toute confidentialité. Nos clients sont en droit de l'exiger.

La Banque Manuvie s'engage à fournir un service et des produits de qualité supérieure pour aider les Canadiens à prendre les bonnes décisions financières. Si les clients ont des questions au sujet de nos produits et services ou de nos représentants, nous voulons nous assurer que celles-ci reçoivent un traitement équitable et efficace. Pour obtenir des renseignements détaillés sur notre processus de traitement des plaintes, veuillez cliquer [ici](#).

Pour vous informer sur l'Ombudsman des services bancaires, veuillez consulter le site <https://www.obsi.ca/>.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, veuillez consulter le site <http://www.fcac-acfc.gc.ca/>.