

# Code de conduite pour les services aux entreprises

## Relations de la Banque avec les entreprises effectuant une demande de prêt

### Notre engagement envers vous

Pour nous, à la Banque HSBC Canada, les relations bancaires avec les clients des services aux entreprises sont importantes, c'est pourquoi nous nous efforçons d'offrir le meilleur service qui soit.

Soyez assurés de notre engagement à respecter les normes les plus élevées en matière de déontologie et de conformité aux réglementations en vigueur et à vous offrir un ensemble de services bancaires adaptés aux besoins de votre entreprise.

Pour en apprendre davantage sur la HSBC au Canada, ou pour savoir comment nous pouvons aider votre entreprise à atteindre ses objectifs, communiquez avec notre succursale la plus près, composez le 1-866-808-HSBC (4722) ou visitez notre site Web, à [www.business.hsbc.ca/fr-ca](http://www.business.hsbc.ca/fr-ca).



Linda Seymour  
Présidente et chef de la direction  
Banque HSBC Canada

### Relation de confiance

Nous fournirons à nos clients des documents, y compris des contrats, rédigés en des termes clairs et compréhensibles.

Nous reconnaissons la nécessité d'une communication ouverte avec nos clients. Dans le présent document, nous soulignerons les points essentiels qui permettront à nos clients entreprises de tirer le meilleur parti de leur relation avec la Banque.

### Communication

Une relation entre un client et son banquier repose sur la confiance. La communication et l'honnêteté sont essentielles à toute relation.

Nous encourageons nos clients à nous faire part tant des bonnes nouvelles que des mauvaises, et à nous fournir tout renseignement pertinent.

Vous pouvez vous attendre à la même honnêteté de la part de votre gestionnaire de relations bancaires ou du directeur de votre succursale lorsque vous traitez avec eux.

Le plan d'affaires constitue un outil de communication essentiel. Si vous avez besoin d'aide pour préparer votre plan d'affaires, consultez votre gestionnaire de relations bancaires.

### Processus de crédit

#### Demande de prêt

Une demande de prêt constitue en fait une proposition de financement. Vous devez la remplir à l'aide de votre gestionnaire de relations bancaires ou du directeur de la succursale et elle doit contenir le montant que vous désirez emprunter ainsi que les détails du programme de remboursement du prêt. Un plan d'affaires, de même que certains renseignements de nature financière, doivent être joints à la demande de prêt.

#### Renseignements de nature financière

Lorsque vous faites une demande de prêt pour votre entreprise, nous devons obtenir certains renseignements de nature financière à son sujet. Si nous sommes dans l'obligation de demander une garantie, nous devons alors également obtenir des renseignements relatifs à la situation financière et à l'historique de crédit du garant. S'il s'agit d'une nouvelle entreprise, nous pourrions demander des détails sur l'historique d'emploi et les revenus des propriétaires et des dirigeants.

Plus nous avons de renseignements sur votre situation financière, plus nous sommes en mesure de vous offrir les services bancaires qui vous permettront d'atteindre vos objectifs financiers. Si la Banque ne dispose pas de tous les détails nécessaires, elle ne pourra pas autoriser de prêts, ni accorder de protections en cas de découvert ou de marges de crédit.

Les documents les plus fréquemment demandés sont les suivants :

- Les états financiers de la fin du dernier exercice et au moins ceux des deux exercices précédents qui ont été préparés ou vérifiés par un comptable. Si les résultats d'affaires de l'entreprise sont soumis à des fluctuations cycliques importantes, nous pourrions demander un sommaire financier des cinq derniers exercices.
- Les états des résultats périodiques et les bilans de l'entreprise à la fin du dernier mois.
- Les prévisions de trésorerie détaillées pour le prochain exercice.
- Une liste chronologique des comptes clients et des comptes fournisseurs à la fin du dernier exercice et du dernier mois.
- Un état financier personnel ou d'entreprise du garant proposé.
- Un rapport d'évaluation des immobilisations de l'entreprise ou de tout élément d'actif que la Banque pourrait accepter à titre de garantie, par exemple, l'évaluation d'un immeuble résidentiel.

Les documents qui font partie du plan d'affaires, comme les brochures décrivant l'entreprise, le programme de marketing et de gestion, etc., devront être joints aux renseignements financiers.

## Exigences relatives à l'obtention du financement

### Biens donnés en garantie

Il est important de préciser que les biens donnés en garantie ne constituent pas le principal facteur qui influence l'autorisation d'un prêt. La Banque doit d'abord et avant tout s'assurer que l'entreprise est bien gérée, qu'elle a un marché bien établi et que les fonds provenant de son exploitation sont suffisants pour servir sa dette. Cependant, une garantie représente une sûreté essentielle qui augmente les possibilités des nouvelles entreprises d'obtenir du financement.

Les biens donnés en garantie peuvent être directement fournis par l'entreprise et peuvent comprendre l'équipement, le terrain, les immeubles, les stocks et les comptes clients. Si l'entreprise dispose de peu d'éléments d'actif, la Banque peut accepter, à titre de garantie du prêt, des biens personnels comme un immeuble résidentiel, des actions, des obligations et des polices d'assurance assorties d'une garantie.

De plus, les garanties offertes par le propriétaire de l'entreprise, son conjoint ou par un tiers sont souvent

acceptables. Ces garanties offrent à la Banque une assurance supplémentaire que le prêt sera remboursé et, lorsqu'elles sont données par le propriétaire de l'entreprise, elles indiquent l'engagement de ce dernier envers son entreprise.

Les biens privilégiés à titre de garantie varient d'une province à l'autre. Nous vous recommandons de communiquer avec votre gestionnaire de relations bancaires à la HSBC pour connaître le type de biens qui conviendrait le mieux à titre de garantie avant de faire votre demande de prêt.

### Renseignements sur l'identité

Si vous sollicitez un prêt, la Banque vous demandera certaines pièces d'identité et des renseignements sur votre entreprise. La vérification de la solvabilité et des antécédents ainsi que d'autres vérifications en matière de conformité sont aussi généralement requises pour l'emprunteur et les garants au moment du processus de demande, et ensuite périodiquement au cours de la durée du prêt.

### Conditions

Toutes les facilités de crédit seront soumises à certaines conditions. La relation d'affaires débute lorsque le prêt est consenti. Ensuite, des révisions et des vérifications seront effectuées jusqu'au remboursement intégral du prêt.

Les conditions du prêt seront expliquées aux clients dès le départ. S'il s'agit d'une facilité de crédit dont le montant est considérable, les conditions seront décrites en détail dans la lettre de confirmation du prêt que la Banque remettra au client. En ce qui a trait aux prêts d'une somme moins importante, les conditions seront résumées par écrit ou décrites verbalement, mais une lettre de confirmation pourra être remise aux clients qui en font la demande.

### Clauses restrictives

Les conditions associées à un prêt peuvent comprendre des clauses restrictives, c'est-à-dire des modalités, des restrictions ou d'autres obligations que le client doit respecter pour que la Banque octroie le prêt. Par exemple, la Banque pourrait imposer des clauses financières pour que certains ratios soient respectés (la ratio dette-valeur corporelle nette ne doit pas dépasser une certaine valeur). Les clauses restrictives du prêt dépendront des détails de la transaction.

### Délai d'autorisation

Le délai nécessaire à l'obtention d'une autorisation de crédit dépend de l'importance et de la complexité de la demande de financement. Une demande de prêt toute simple d'un montant peu élevé peut être autorisée en une journée,

tandis qu'une demande d'une importante somme d'argent exigera plus de temps. La Banque doit avoir reçu tous les renseignements appropriés avant de traiter une demande. Chaque demande de prêt est différente et ses propres caractéristiques peuvent influencer le délai de traitement. Le responsable des prêts sera en mesure de renseigner le client sur le délai de traitement lorsqu'il aura obtenu tous les renseignements nécessaires.

Une fois le prêt autorisé, il faut généralement compter quelques jours pour le montage du dossier avant que les fonds soient avancés. Les documents relatifs à la garantie sont généralement remplis par un avocat, au nom de la Banque, et devront être passés en revue par l'avocat du client avant l'exécution du contrat et l'inscription, le cas échéant. Les frais juridiques engagés pour la préparation des documents doivent être assumés par l'emprunteur. Le gestionnaire de relations bancaires pourra renseigner son client sur le montant approximatif de ces frais.

### Approbaton de la demande de crédit

La Banque HSBC Canada est un prêteur responsable, donc chaque demande de crédit est évaluée séparément. Chaque trimestre, les équipes des services de crédit reçoivent des lignes de conduite en matière de crédit qui leur servent de référence.

Lorsque la demande de crédit sera approuvée, la Banque renseignera le client sur les conditions relatives au financement, de même que sur les détails et les documents dont elle aura besoin, avant et après l'octroi du prêt. Ces renseignements seront fournis par écrit, à la demande du client.

### Refus de la demande de crédit

Si une demande de prêt est refusée pour des raisons de crédit, la Banque avisera le client de ce qui suit :

- les principales raisons de ce refus;
- les exigences pour qu'elle considère la demande à nouveau;
- les renseignements dont elle dispose sur d'autres sources de financement, tels les programmes gouvernementaux, le capital de risque, les programmes de la Banque de développement du Canada (BDC).

### Modifications défavorables de la relation de crédit

Il est possible que des clients connaissent des changements importants dans le cours de leurs affaires, dont le fait de faire face à des problèmes financiers. Si tel est le cas, nous vous encourageons à communiquer le plus rapidement possible avec votre gestionnaire de relations bancaires ou le directeur de votre succursale. La Banque étudiera alors attentivement les ententes existantes et en discutera avec vous avant de convenir avec vous de la meilleure solution possible.

Si des changements nécessitant l'obtention de renseignements supplémentaires survenaient dans la relation de crédit, un responsable communiquerait immédiatement avec vous. La Banque vous accorderait un délai raisonnable pour vous permettre de fournir ces renseignements.

En temps normal, la Banque avisera ses clients de toute mesure qu'elle entend prendre en cas de détérioration des affaires de l'entreprise ou de changement survenu dans la relation de crédit.

La Banque informera ses clients par écrit de tout changement relatif aux conditions, aux frais, aux exigences en matière de garantie ou aux marges de crédit qui se rapporte à leur relation bancaire.

### Traitement des plaintes

La Banque HSBC Canada s'efforce d'offrir les meilleurs services qui soient à ses clients. Notre personnel a reçu la formation adéquate et s'engage à fournir aux clients un service exceptionnel en tout temps. Il arrive parfois que même les meilleures entreprises commettent des erreurs. Si tel est le cas, ou si nous ne parvenons à satisfaire vos attentes d'une façon ou d'une autre, nous souhaitons remédier à la situation le plus rapidement possible. Nous avons mis en place un processus de traitement des plaintes simple afin de nous pouvoir résoudre tout problème rapidement et efficacement.

La HSBC a produit une brochure intitulée «*Pour répondre à vos plaintes*». Nous vous invitons à vous en procurer un exemplaire à l'une de nos succursales et à suivre les façons de procéder qui y sont indiquées si vous avez une plainte à formuler. La brochure est également disponible en ligne, à l'adresse [hsbc.ca](http://hsbc.ca).