

Code de conduite de la Banque Manuvie sur les relations avec les petites et moyennes entreprises

INTRODUCTION

L'objectif de la Banque Manuvie est de devenir votre partenaire bancaire privilégié. Nous reconnaissons le rôle important que jouent les petites et moyennes entreprises dans notre économie et nous nous engageons à favoriser leur croissance au Canada. Nous nous efforçons de faciliter au maximum vos relations avec nous afin que vous puissiez vous concentrer sur la gestion de votre entreprise.

NOTRE ENGAGEMENT :

1. TRANSPARENCE

La Banque Manuvie est consciente de l'importance des petites et moyennes entreprises pour l'économie canadienne. Nous voulons nous assurer que notre relation avec vous est toujours ouverte et transparente. Nous sommes déterminés à établir avec vous une relation fondée sur la confiance et une communication ouverte. Quel que soit votre type d'entreprise, nous sommes là pour répondre à vos besoins en matière de services bancaires aux entreprises. Si vous avez des questions à propos de nos services, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Nous nous engageons à faire preuve de clarté, d'honnêteté et de transparence dans toutes nos communications et tous nos documents, en vous fournissant des explications simples sur nos produits et nos services. Pour obtenir des renseignements sur tout produit ou service de la Banque Manuvie, veuillez communiquer avec nos conseillers.

Lorsque vous utilisez nos produits et services, nous vous fournissons des ententes rédigées dans un langage clair et simple, détaillant les modalités. Nous vous expliquerons pourquoi nous vous demandons certains renseignements sur nos formulaires de demande et comment ils seront utilisés. Vous pouvez obtenir des renseignements sur nos services sur notre [site Internet](#), en personne ou par téléphone auprès de notre Centre de service à la clientèle.

Vous pouvez consulter la liste des codes de conduite et des engagements publics sur notre [site Internet](#). Vous pouvez également vous adresser à votre représentant de la Banque Manuvie qui se fera un plaisir de vous aider.

2. RESPONSABILITÉ

Un vice-président principal attitré de la Banque Manuvie veille à ce que ce code soit mis en œuvre et respecté par tous les employés de la Banque. Une copie de ce code est également déposée auprès de l'[Agence de la consommation en matière financière du Canada \(ACFC\)](#), qui protège les droits et les intérêts des consommateurs de produits et services financiers.

3. PROCESSUS D'ATTRIBUTION DE CRÉDIT

Nous sommes attachés à un processus d'attribution de crédit transparent.

- **Demande de crédit :**

Lorsque vous faites une demande de crédit, la Banque Manuvie s'engage à :

- Vous fournir des indications sur la manière de présenter une demande un crédit auprès de nous;
- Vous informer des renseignements dont nous avons besoin pour traiter votre demande et des raisons pour lesquelles nous en avons besoin;
- Vous indiquer s'il existe certaines exigences et leur raison d'être (par exemple, une sûreté accessoire);
- Vous donner des indications sur la manière de préparer un plan d'affaires, le cas échéant;
- Vous indiquer approximativement le temps qu'il vous faudra pour obtenir une réponse.

- **Approbation du crédit :**

Chaque demande sera évaluée en fonction des éléments qui la caractérisent. En cas d'approbation, nous vous informerons des modalités, y compris des renseignements et des documents nécessaires avant et après l'octroi du prêt. Ces renseignements seront fournis par écrit sur demande.

- **Refus du crédit :**

Si la Banque Manuvie refuse votre demande de crédit, nous :

- Vous donnerons notre décision et les raisons pour lesquelles la demande a été refusée;
- Vous dirons ce dont nous avons besoin pour éventuellement réexaminer la demande;
- Vous fournirons des renseignements sur d'autres sources de financement qui pourraient être mieux adaptées aux besoins de votre entreprise, telles que les programmes gouvernementaux, le capital de risque, etc.

- **Changement de circonstances dans la relation de crédit :**

Dans certaines circonstances, les besoins de votre entreprise peuvent changer, en raison, par exemple, de difficultés financières ou d'un besoin de financement supplémentaire. La Banque Manuvie examinera attentivement votre entente de crédit actuelle et vous donnera l'occasion de lui fournir tout renseignement supplémentaire dont elle pourrait avoir besoin. Si notre examen révèle qu'une modification de l'entente de crédit est nécessaire, nous vous informerons au moins 15 jours civils à l'avance de toute modification de votre relation de crédit avec nous.

Si nous estimons que des modifications doivent être apportées à l'ensemble de nos facilités de crédit (par exemple, une modification des modalités, des frais, des marges de

prêt, du financement), nous vous en informerons par écrit, moyennant un préavis d'au moins 30 jours, en précisant les détails de ces modifications. Toutefois, si des modifications sont nécessaires afin de protéger les intérêts de la Banque (par exemple, en cas de problèmes de conformité ou de fraude), des mesures immédiates peuvent être prises. L'avis relatif à ces types de changements vous sera envoyé dans un délai raisonnable.

Les détails concernant votre compte de crédit se trouvent dans les modalités du produit qui vous sont fournies lors de l'ouverture du compte.

4. TRAITEMENT DES PLAINTES

Le règlement des plaintes est important pour nous et il nous incombe de donner suite aux plaintes rapidement, adéquatement et dans le plus grand respect. Nous vous fournirons les moyens de formuler votre plainte, et nous nous efforcerons d'y répondre et de la régler. Toutes les plaintes et tous les renseignements personnels sont traités rapidement, de façon professionnelle et en toute confidentialité.

Tous les détails de notre procédure de traitement des plaintes sont disponibles sur notre site Internet dans notre [processus de règlement des plaintes](#).

- **Formuler une plainte :**

Pour formuler une plainte, adressez-vous à votre conseiller de la Banque ou au Centre de service à la clientèle. Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de la réponse fournie par le membre de notre personnel, demandez à parler au directeur du service, qui pourra peut-être résoudre votre problème.

Pour les cartes de crédit, composez le : 1 844 323-7053

Pour tous les autres produits de la Banque Manuvie, composez le : 1 877 765-2265

Envoyez-nous un courriel à : banque_manuvie@manuvie.ca

- **Demandez un examen plus approfondi :**

Si votre plainte n'est pas réglée dans les 14 jours dès la première étape ci-dessus, elle sera acheminée à l'équipe Priorité client ou encore, si la réponse du gestionnaire ne vous satisfait pas, vous pouvez transmettre votre plainte à l'équipe Priorité client, qui l'examinera de nouveau.

Appelez-nous au numéro sans frais : 1 855 891-8671

Envoyez-nous un courriel à : plaintes_des_clients@manuvie.ca

Envoyez-nous une télécopie au : 1 888 259-6351

À quoi vous attendre :

Dès que votre plainte verbale ou écrite sera parvenue à un niveau d'intervention supérieur, nous confirmerons la réception de vos préoccupations et nous procéderons à une étude.

L'étude de la plainte :

Nous pourrions :

- communiquer avec vous pour clarifier des renseignements que vous avez déjà fournis;
- communiquer avec vous pour demander des renseignements complémentaires par écrit;
- transmettre votre plainte et les documents justificatifs à votre conseiller, s'il y a lieu;
- demander des renseignements supplémentaires à d'autres parties en cause;
- vous tenir au courant des progrès réalisés tout au long du processus de traitement de la plainte;
- vous informer de toute mesure que nous prendrons.

Notre réponse :

Une fois l'étude terminée, vous recevrez une réponse par écrit dans laquelle seront expliquées les raisons motivant la décision, sauf s'il s'agit d'un problème qui peut être réglé facilement et à votre satisfaction au téléphone.

• Bureau de règlement des différends avec les clients (BRDC) :

Si l'équipe Priorité client n'est pas en mesure de régler le problème à votre satisfaction, veuillez écrire à :

Bureau de règlement des différends avec les clients

Banque Manuvie du Canada et Société de fiducie Manuvie
500 King Street North
PO Box 1602, Station Waterloo
Waterloo (Ontario) N2J 4C6

Envoyez-nous un courriel à : ClientDisputeResolutionOffice@manulife.ca

Le BRDC s'efforce de régler chaque plainte dans les meilleurs délais. Toutefois, si ce délai dépasse 56 jours à compter de la date à laquelle vous avez déposé votre plainte à la première étape du processus ci-dessus, vous avez la possibilité d'exercer un recours externe (consultez l'étape ci-après). Au terme de la résolution de votre plainte par le BRDC, vous recevrez une réponse écrite.

• Recours externe :

Si, après avoir franchi toutes ces étapes, notre réponse ne vous procure pas entière satisfaction et vous désirez poursuivre votre démarche, ou si votre plainte n'est pas réglée dans les 56 jours suivant son dépôt lors de la première étape ci-dessus, vous pouvez vous adresser à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). L'OSBI a été désigné comme l'unique organisme externe d'examen des plaintes dans le secteur bancaire au Canada. Il est chargé de procéder à un examen équitable et impartial des plaintes relatives aux produits et services bancaires non réglés. Veuillez écrire à :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

20 Queen Street West, Suite 2400

PO Box 8

Toronto (Ontario) M5H 3R3

Envoyer un courriel à : ombudsman@obsi.ca

Composer le numéro sans frais : 1 888 451-4519

Ou à Toronto le : 416 287-2877

Envoyer une télécopie au : 1 888 422-2865

Plaintes relatives à la Fiducie Manuvie au Québec

Au Québec, l'organisme régissant les institutions financières est l'Autorité des marchés financiers. Si, après avoir consulté l'agent de règlement des différends avec les clients de la Fiducie Manuvie, vous n'êtes toujours pas satisfait de la façon dont votre plainte a été traitée ou des résultats obtenus, vous pouvez demander que votre dossier soit transféré à l'Autorité des marchés financiers.

Composer le numéro sans frais : 1 877 525-0337

Ou à Québec le : 418 525-0337

Ou à Montréal le : 514 395-0337

• **Agence de la consommation en matière financière du Canada :**

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) encadre les institutions financières sous réglementation fédérale afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois et aux règles adoptées par le gouvernement fédéral en matière de protection des consommateurs. Par exemple, les banques et les sociétés de fiducie sont tenues par la loi de fournir aux consommateurs l'information concernant la procédure de traitement des plaintes, les coûts d'emprunt liés aux cartes de crédit et aux prêts, ainsi que les frais et les taux d'intérêt.

Pour les plaintes relatives à des organismes de réglementation, vous pouvez communiquer avec l'ACFC par écrit, par téléphone ou par l'intermédiaire de son site Internet.

Par écrit : Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Par téléphone : 1 866 461-3222

Par Internet : [Agence de la consommation en matière financière du Canada – Canada.ca](http://Agence.de.la.consommation.en.matiere.financiere.du.Canada-Canada.ca)