

# Pour répondre à vos plaintes

## Nous sommes à l'écoute

Chez Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc., nous mettons tout en œuvre pour offrir à nos clients une expérience des plus positives, et nous sommes ouverts aux commentaires et aux suggestions relativement à nos produits et services. Si vous avez eu une mauvaise expérience, n'hésitez surtout pas à nous en faire part et nous tenterons de trouver une solution le plus rapidement possible. Même si vous n'avez qu'un commentaire d'ordre général à partager ou une expérience plus heureuse à raconter, nous sommes à votre écoute.

## Comment déposer une plainte?

À titre de membre de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels («ACCFM»), nous devons nous assurer que les plaintes des clients sont traitées de façon efficace, juste et le plus rapidement possible. Nous vous invitons donc à déposer d'abord votre plainte auprès de votre gestionnaire de relations bancaires, ou de votre conseiller en fonds communs de placement. Vous pouvez aussi téléphoner au service Telefund, au 1-800-830-8888.

### Vous pouvez aussi :

- ▶ Écrire une lettre ou toute autre communication à l'attention d'un conseiller en fonds communs de placement ou du directeur de votre succursale. Ils assumeront personnellement la responsabilité de traiter votre plainte.
- ▶ Faire parvenir un courriel à [HSBCInvestmentFundsComplaints@hsbc.ca](mailto:HSBCInvestmentFundsComplaints@hsbc.ca)
- ▶ Poster une lettre à notre siège social, à l'adresse suivante :  
Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc.  
1900-1066 West Hastings Street  
Vancouver, BC V6E 3X1  
À l'attention de : Gestion des plaintes

Essayez de donner le plus de détails possible. Si vous avez besoin d'assistance pour documenter votre plainte écrite, nous nous ferons un plaisir de vous aider.

Peu importe l'avenue que vous choisissez, nous nous efforcerons d'accuser réception de votre plainte dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception. La nature de votre plainte déterminera l'instance qui sera chargée de s'en occuper. Les plaintes visant des cas d'inconduite, par exemple, seront traitées par le service de la conformité et les plaintes visant le service à la clientèle seront traitées par le directeur de la succursale. L'accusé

de réception peut contenir une demande de renseignements supplémentaires, si cela s'avère nécessaire pour l'enquête. Il comprendra également les coordonnées de la personne en charge de la plainte.

### Voici ce que nous ferons, une fois que nous aurons reçu votre plainte :

- 1) Vérification des documents relatifs au compte (ex. : les formulaires de demande d'ouverture de compte du client, les relevés mensuels, la correspondance) pouvant être reliés à la plainte.
- 2) Vérification des commentaires à l'interne et des documents pertinents, tels qu'ils sont fournis par le(s) conseiller(s) en fonds communs de placement et qui peuvent être reliés aux questions soulevées par la plainte.
- 3) Discussion avec le conseiller en fonds communs de placement ainsi qu'avec le personnel de la succursale relativement à votre plainte.
- 4) Analyse objective par la personne en charge de la plainte des questions que vous avez soulevées par rapport aux renseignements additionnels obtenus à l'interne.
- 5) Envoi d'une lettre de confirmation détaillée au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours suivant la réception de la plainte, résumant l'enquête qui a été menée et décrivant la solution proposée et les options dont le client peut se prévaloir s'il n'est pas satisfait du résultat du processus de traitement des plaintes. Si la lettre de confirmation ne peut être envoyée dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la réception de la plainte, une autre lettre sera envoyée à l'intérieur de ce délai résumant les raisons du retard et indiquant le nouveau délai prévu par l'entreprise pour finaliser l'analyse du dossier

## Le problème n'est toujours pas réglé?

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte par la HSBC, vous avez la possibilité de déposer votre plainte auprès du bureau de l'ombudsman de la HSBC.

Bureau de l'ombudsman, HSBC  
4th Floor, 885 West Georgia Street  
Vancouver, BC V6C 3E9  
Téléphone, sans frais : 1-800-343-1180  
Télécopieur : 604-647-2758

Vous pouvez également communiquer avec l'un des organismes externes indiqués ci-dessous pour tenter de régler votre problème.

---

**Ombudsman des services bancaires et d'investissement :**

Si vous estimez que la HSBC n'a pas pris les mesures qui s'imposent pour régler votre problème, communiquez avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, un organisme indépendant chargé d'intercéder pour les clients d'établissements de services financiers.

Bureau de l'Ombudsman  
401 Bay Street, Suite 1505  
P.O. Box 5  
Toronto, ON M5H 2Y4

Téléphone, sans frais : 1-888-451-4519  
Télécopieur, sans frais : 1-888-422-2865

Site Web : [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca)

Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

Vous pouvez soumettre votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement après avoir reçu une réponse détaillée de Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc. ou 90 jours après avoir déposé votre plainte initiale, selon la première éventualité. L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement pourra communiquer avec l'équipe responsable de la résolution des

plaintes de la HSBC. Si vous le désirez, l'ombudsman de la HSBC pourra vous aider à faire parvenir vos plaintes à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

**ACCFM :**

Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc. est membre de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels («ACCFM»). Vous pouvez donc communiquer avec cette dernière par téléphone, au 416-361-6332 ou au 1-888-466-6332, ou par courriel, à : [complaints@mfd.ca](mailto:complaints@mfd.ca). Vous pouvez également visiter leur site Web, à [www.mfda.ca](http://www.mfda.ca).

**Autorité des marchés financiers :**

Les résidents du Québec peuvent aussi déposer une plainte en écrivant à l'Autorité des marchés financiers à Place de la Cité, Tour Cominar, 2640, boulevard Laurier, Bureau 400, Sainte-Foy (Québec) G1V 5C1, ou en les appelant au 1-877-525-0337. Ils peuvent aussi transmettre leur plainte par télécopieur, au 418-525-9512, par courriel à [information@lautorite.qc.ca](mailto:information@lautorite.qc.ca) ou par l'entremise de leur site Web, à [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca).