

Code de confidentialité de la HSBC

Ce que vous devez savoir au sujet de la
protection et de la confidentialité de vos
renseignements personnels à la HSBC



Votre banque, partout dans le monde

Table des matières

Protéger les renseignements personnels	1
Portée	1
Fondement des dix principes de confidentialité de la HSBC	1
Sommaire des dix principes de confidentialité de la HSBC	2
Définitions	3
Les dix principes de confidentialité de la HSBC	5
1 ^{er} principe – Responsabilité	5
2 ^e principe – Reconnaître les buts qui justifient l’obtention, l’utilisation et le partage des renseignements personnels	5
3 ^e principe – Consentement	6
4 ^e principe – Limites relatives à l’obtention de renseignements personnels	9
5 ^e principe – Limites relatives à l’utilisation, à la divulgation et à la garde de renseignements personnels	9
6 ^e principe – Exactitude	11
7 ^e principe – Protection et sécurité	11
8 ^e principe – Transparence	12
9 ^e principe – Accès	12
10 ^e principe – Demandes de renseignements et contestations	15
Annexe au code de confidentialité de la HSBC	16

Protéger les renseignements personnels

La Banque HSBC Canada a toujours eu à coeur d'assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels de ses clients actuels, anciens ou éventuels et des personnes identifiables qu'elle a en sa possession et dont elle assure la garde.

Portée

Le présent code de confidentialité comporte dix principes qui doivent être respectés par la Banque HSBC Canada et ses filiales (appelées collectivement dans les présentes la «HSBC») en ce qui a trait à l'obtention, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements relatifs à toute personne identifiable.

Les renseignements personnels rendus anonymes par l'élimination de tout élément pouvant permettre de reconnaître un client en particulier ne sont pas assujettis à ce code.

Fondement des dix principes de confidentialité de la HSBC

Le présent code de confidentialité est conforme aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* qui a été promulguée au mois d'avril 2000, ainsi qu'aux règles établies de la common law relatives aux exigences en matière de confidentialité.

Le code est également conforme aux lois provinciales qui peuvent s'appliquer à la HSBC au Canada (voir la liste des filiales), y compris la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* du Québec et la *Personal Information Protection Act* de la Colombie-Britannique et de l'Alberta.

Sommaire des dix principes de confidentialité de la HSBC

1^{er} principe – Responsabilité

La HSBC est responsable de tous les renseignements personnels qui lui sont confiés. Son responsable de la confidentialité doit s'assurer que la HSBC respecte les principes décrits dans le code de confidentialité.

2^e principe – Reconnaître les buts qui justifient l'obtention de renseignements personnels

Les raisons pour lesquelles des renseignements personnels sont obtenus seront établies par écrit par la HSBC au moment d'obtenir ces renseignements ou avant.

3^e principe – Consentement

Toute personne doit être au courant et fournir son consentement, de façon expresse ou implicite, quant à l'obtention, à l'utilisation ou à la divulgation par la HSBC de ses renseignements personnels, à moins qu'elles ne soient exigées ou permises par la loi.

4^e principe – Limites relatives à l'obtention de renseignements personnels

La HSBC limitera la quantité et la nature des renseignements personnels à obtenir à ce qui est absolument nécessaire pour les fins visées. De plus, les renseignements personnels seront obtenus par des moyens équitables et légaux.

5^e principe – Limites relatives à l'utilisation, à la divulgation et à la garde des renseignements personnels

La HSBC n'utilisera ni ne divulguera des renseignements personnels pour des buts autres que ceux pour lesquels ils ont été obtenus, sauf si la personne concernée y consent ou si la loi l'impose ou le permet. Les renseignements personnels seront conservés aussi longtemps que cela est nécessaire pour les buts auxquels ils sont destinés à moins que la loi ne l'exige autrement.

6^e principe – Exactitude

La HSBC s'assurera que les renseignements personnels qu'elle détient sont les plus précis, les plus complets et les plus à jour possible pour satisfaire les buts auxquels ils sont destinés.

7^e principe – Protection et sécurité

La HSBC protégera les renseignements personnels au moyen de mesures appropriées à leur nature.

8^e principe – Transparence

La HSBC fera preuve de transparence relativement à ses lignes de conduite et à ses façons de procéder en ce qui a trait à la gestion des renseignements personnels. La HSBC s'assurera que toute personne intéressée soit en mesure de se procurer de l'information au sujet de ses lignes de conduite et de ses façons de procéder et fera en sorte que cette information soit facile à comprendre.

9^e principe – Accès

À la suite d'une demande formulée par écrit, la HSBC informera toute personne relativement à l'existence, à l'utilisation et à la divulgation de ses renseignements personnels et lui en donnera l'accès, sauf si la loi exige ou permet que la HSBC refuse cet accès.

10^e principe – Demandes de renseignements et contestations

Toute personne pourra s'adresser au responsable de la confidentialité de la HSBC relativement à la conformité aux principes énumérés dans ce code.

Définitions

Aux fins du présent code de confidentialité :

HSBC

Signifie la Banque HSBC Canada et ses filiales :

- Société de capital HSBC (Canada) Inc.
- Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc.†
- InvestDirect HSBC†
- Société de fiducie HSBC (Canada)
- Société hypothécaire HSBC (Canada)
- Gestion globale d'actifs HSBC (Canada) Limitée
- Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc.
- Agence d'assurances HSBC (Canada) Inc.
- Société financière HSBC Limitée et ses filiales :
 - Financement hypothécaire HSBC Inc.
 - Corporation financière HSBC Canada
 - Services aux détaillants HSBC Limitée
 - Société de Trust Household

sociétés affiliées

Toute entité dans laquelle la société HSBC Holdings plc détient, directement ou indirectement, un intérêt de 50 % ou plus, et tous les membres du Groupe HSBC.

obtention

La cueillette, la réception ou l'obtention de renseignements personnels de toute source extérieure à la HSBC, par quelque moyen que ce soit.

client

Toute personne qui utilise nos services financiers ou qui en fait la demande.

marketing direct

Les promotions visant les clients actuels, anciens ou éventuels dont les renseignements personnels laissent supposer qu'un certain produit serait susceptible de les intéresser. Comprend les communications par la poste, par courrier électronique ou par téléphone. Ne comprend pas la publicité dans les relevés bancaires réguliers, les messages transmis à partir des guichets automatiques, les annonces sur les tableaux électroniques ou sur le site Internet, les messages transmis par les employés des services aux particuliers ou les gestionnaires des relations bancaires, ni les avis envoyés directement aux clients pour satisfaire des exigences réglementaires.

divulgaration

Révéler des renseignements personnels ou les porter à la connaissance de sources extérieures à la HSBC, par quelque moyen que ce soit.

services financiers

Comprennent, sans s'y limiter, ce qui suit :

- agir en tant que représentant financier;

-
- offrir des services de conseil en placement et de gestion de portefeuille, y compris l'administration de titres, d'obligations, de certificats et d'effets déposés en garde;
 - émettre des paiements, des cartes de crédit ou de débit et, en collaboration avec d'autres, y compris d'autres établissements financiers, exploiter un programme de paiements, de cartes de crédit ou de débit;
 - agir en tant que responsable de la garde de biens;
 - agir en tant que séquestre ou liquidateur;
 - agir en tant que fiduciaire, exécuteur ou mandataire d'un exécuteur;
 - offrir des comptes courants, des protections en cas de découvert et d'autres facilités de crédit et la gestion des comptes qui s'y rapportent;
 - offrir des services de guichet automatique, des services téléphoniques et des services par Internet;
 - fournir des conseils financiers ou autres aux détenteurs de comptes;
 - offrir des services d'intermédiaire relativement à des opérations financières;
 - gérer des placements dans des valeurs mobilières, des options, des contrats à terme, des marchandises, des propriétés, des devises ou autres;
 - offrir des services ayant trait au capital, à la vente de titres, à des acquisitions et à des fusions; et
 - offrir tous les autres services que la HSBC est autorisée à offrir en vertu de la loi.

renseignements personnels

Cette expression désigne tous les renseignements permettant d'identifier une personne, qu'ils aient été obtenus avant ou après la publication du code de confidentialité. Il peut s'agir entre autres du nom de la personne, de son adresse, de son courriel, de sa date de naissance, de son sexe, de ses numéros d'identification, de son revenu, de son occupation ou employeur, de ses actifs, de ses passifs, de ses sources de revenus, des registres de ses paiements, de ses références personnelles, de ses objectifs de placement, de ses projets financiers, de ses rapports de solvabilité et autres renseignements financiers la concernant. Il peut s'agir également des renseignements sur ses habitudes, sa personnalité, ses voyages ou déplacements, son style de vie, ses loisirs, ses compétences, ses aptitudes et ses antécédents professionnels.

Il est peu probable que la HSBC détienne des renseignements personnels dans toutes les catégories indiquées ci-dessus relativement à un client ou à toute personne.

tiers

Une personne ou une entreprise extérieure à la HSBC, incluant ses sociétés affiliées.

utilisation

Le traitement et la gestion des renseignements personnels par la HSBC.

Les dix principes de confidentialité de la HSBC

1^{er} principe – Responsabilité

La HSBC est responsable de tous les renseignements personnels qui lui sont confiés et son responsable de la confidentialité doit s'assurer que la HSBC respecte les principes décrits dans le code de confidentialité.

Voici les coordonnées du responsable de la confidentialité :

HSBC

À l'attention du responsable de la confidentialité

4th Floor, 885 West Georgia Street

Vancouver C.-B. V6C 3E9

Téléphone : 1-866-373-2738 Télécopieur : 604-647-2758

Courrier électronique : privacy_officer@hsbc.ca

- 1.1 La HSBC est non seulement responsable des renseignements personnels qui lui sont confiés, mais également des renseignements personnels qu'elle transmet à des tiers aux fins de traitement. Par conséquent, la HSBC conclura des ententes avec ces tiers afin de s'assurer qu'ils offrent une protection similaire relativement aux renseignements personnels qui leur ont été transmis aux fins de traitement.
- 1.2 La HSBC a établi et implanté :
 - des façons de procéder visant à protéger les renseignements personnels;
 - des façons de procéder pour recevoir les plaintes et les demandes de renseignements et y répondre;
 - des cours de formation et des programmes visant à expliquer le code de confidentialité et les lignes de conduite et les façons de procéder qui s'y rapportent;
 - des moyens visant à s'assurer que les clients et toute autre personne qui communiquent avec la HSBC ou qui visitent son site Internet ont accès au code de confidentialité et aux documents qui expliquent les lignes de conduite et les façons de procéder qui s'y rapportent.
- 1.3 Le responsable de la confidentialité peut déléguer des responsabilités relatives à l'administration du code de confidentialité, aux lignes de conduite et aux façons de procéder qui s'y rapportent mais, en vertu du 1^{er} principe, il demeure responsable de son application.
- 1.4 Sur demande, la HSBC divulguera le nom de son responsable de la confidentialité

2^e principe – Reconnaître les buts qui justifient l'obtention, l'utilisation et le partage des renseignements personnels

Les raisons pour lesquelles des renseignements personnels sont obtenus, utilisés et partagés seront établies par écrit par la HSBC au moment d'obtenir ces renseignements ou avant.

- 2.1 La HSBC peut obtenir, utiliser et partager des renseignements personnels pour une ou plusieurs des raisons suivantes :
 - pour évaluer une demande pour des produits et services;
 - pour ouvrir, exploiter et recouvrer des sommes dans un(des) compte(s);
 - pour offrir un service continu à ses clients;
 - pour évaluer les besoins actuels et futurs de ses clients et pour assurer une meilleure gestion;
 - pour respecter les choix de ses clients en matière de confidentialité;
 - pour assurer l'exactitude et l'intégrité des données relatives à l'évaluation de la solvabilité de ses clients;
 - pour vérifier l'identité de ses clients;

-
- pour satisfaire à des exigences légales et réglementaires;
 - pour effectuer des vérifications internes (et de sécurité) et pour vérifier ses systèmes et ses façons de procéder. Cela permet de protéger ses clients de même que la HSBC contre la fraude, l'usurpation d'identité et l'accès non autorisé à leurs comptes;
 - pour établir des statistiques et tenir des registres de nos opérations.
- 2.2 Lorsque la HSBC établit une relation avec un client, elle doit s'assurer de consigner par écrit les raisons pour lesquelles des renseignements sont obtenus, utilisés et divulgués. La HSBC s'engage à ne recueillir que les renseignements nécessaires pour les fins visées.
- 2.3 Il est possible que la HSBC souhaite utiliser ou divulguer des renseignements personnels pour des raisons qui n'étaient pas prévues à l'origine. La HSBC s'assurera de ne pas utiliser ou divulguer les renseignements à moins d'en avoir avisé le client et d'avoir obtenu son consentement. La HSBC s'assurera de répondre franchement et de façon claire aux questions des clients à ce sujet.
- 2.4 Le client sera avisé de la raison pour laquelle ses renseignements personnels doivent être obtenus, utilisés ou divulgués :
- par téléphone;
 - en personne;
 - par écrit;
 - par courrier électronique; ou
 - par tout autre moyen de communication.
- 2.5 La HSBC s'assurera d'expliquer clairement aux clients les raisons pour lesquelles des renseignements personnels doivent être obtenus. Ces raisons ne sont pas nécessairement évidentes pour les clients.

3^e principe – Consentement

Toute personne doit être au courant et fournir son consentement, de façon expresse ou implicite, quant à l'obtention, à l'utilisation ou à la divulgation par la HSBC de ses renseignements personnels, à moins qu'elles ne soient exigées ou permises par la loi.

Obtention du consentement

- 3.1 Sauf rares exceptions, la HSBC fera toujours un effort raisonnable pour s'assurer que le client soit avisé à l'avance des raisons pour lesquelles des renseignements personnels sont obtenus, utilisés ou divulgués. Pour que le client donne son consentement en pleine connaissance de cause, la HSBC expliquera les raisons pour lesquelles les renseignements personnels sont utilisés ou divulgués d'une manière que le client pourra comprendre.
- 3.2 La HSBC demandera le consentement d'un client relativement à l'obtention, à l'utilisation et à la divulgation uniquement pour les renseignements nécessaires à des fins légitimes et explicites.
- 3.3 Lorsqu'elle établit une relation avec un client, la HSBC doit recevoir son consentement exprès relativement à l'obtention, à l'utilisation ou à la divulgation de ses renseignements personnels. S'il s'agit d'une entreprise, la HSBC doit obtenir ce consentement de la part de chaque dirigeant, administrateur ou employé dont les renseignements devront être obtenus, utilisés ou divulgués. (Remarque : le nom, le poste, l'adresse de l'entreprise et le numéro de téléphone d'affaires d'un employé ne constituent pas des renseignements personnels.)

-
- 3.4 Si la HSBC souhaite utiliser des renseignements personnels afin de faire la promotion de produits ou de services à ses clients, elle doit obtenir le consentement du client au préalable.
- 3.5 Lorsqu'un client fait une demande pour un produit ou un service et qu'il fournit des renseignements personnels à cet égard, la HSBC pourra :
- informer celui-ci que ses renseignements personnels pourraient être utilisés par la Banque HSBC Canada, ses filiales ou ses sociétés affiliées dans le but de lui fournir d'autres produits ou d'autres services;
 - lui décrire les produits ou les services qui peuvent lui être offerts;
 - demander au client son consentement en lui précisant que cette utilisation de ses renseignements personnels est facultative.

Consentement éclairé

- 3.6 Les raisons pour lesquelles les renseignements personnels sont obtenus, utilisés ou divulgués seront clairement indiquées sur les formules de consentement à l'intention du client. L'endroit où le client apposera sa signature sera à proximité de toute référence aux choix qui s'offrent à lui relativement à la confidentialité des renseignements qu'il a fournis. Les clients auront en outre la possibilité de retirer leur consentement quant à l'obtention, à l'utilisation ou à la divulgation de leurs renseignements personnels.
- 3.7 Les employés de la HSBC qui sont chargés de recevoir le consentement écrit des clients relativement à l'obtention, à l'utilisation et à la divulgation de leurs renseignements personnels seront formés pour être en mesure d'expliquer la nature et la portée du consentement demandé par la HSBC. La HSBC répondra à toutes les questions à ce sujet.
- 3.8 En ce qui a trait aux renseignements personnels qui ont été obtenus avant que le présent code de confidentialité ne soit publié, la HSBC s'engage à faire tous les efforts raisonnables pour que chaque client qui n'a pas expressément donné son consentement par écrit soit invité à communiquer avec un représentant pour discuter de l'obtention, de l'utilisation et de la divulgation éventuelle de ses renseignements personnels.
- 3.9 La HSBC affichera son code de confidentialité sur le réseau Internet et fournira un lien qui permettra à toute personne intéressée de communiquer directement avec le responsable de la confidentialité de la HSBC pour discuter des questions relatives au consentement à l'obtention, à l'utilisation et à la divulgation des renseignements personnels.
- 3.10 Un client peut retirer son consentement quant à l'obtention, à l'utilisation et à la divulgation de ses renseignements personnels en tout temps, sous réserve de restrictions de nature juridique ou contractuelle et d'un avis donné dans un délai raisonnable. La HSBC informera le client des conséquences d'un tel retrait quant aux services financiers qu'il reçoit.
- 3.11 La HSBC n'obtiendra pas le consentement d'un client par supercherie.

Consentement exprès et implicite

- 3.12 Le consentement d'un client peut être exprès ou implicite, selon les circonstances et selon les restrictions juridiques applicables, et peut être communiqué à la HSBC par un représentant autorisé comme un tuteur légal ou une personne qui détient une procuration. Un consentement exprès peut être signifié à la HSBC en personne, par téléphone, par courrier électronique, par télécopieur ou autrement par écrit. Un consentement implicite peut survenir à la suite d'une action ou d'une omission d'agir de la part du client.

3.13 Dans certains cas, la HSBC pourra informer le client de la possibilité de fournir un consentement implicite. La HSBC fournira alors au client des méthodes pratiques pour faire connaître son choix. Il peut s'agir, par exemple, du courrier électronique, d'un message laissé sur une boîte vocale ou d'un autre moyen pouvant être utilisé à toute heure du jour. Parfois, les formules de souscription à des services financiers offerts par la Banque comportent une case à cocher en cas de non-consentement à l'obtention, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements personnels. Si la case n'a pas été cochée, la HSBC pourra présumer que le client a donné son consentement.

3.14 Peu importe le moyen utilisé par la HSBC pour obtenir un consentement exprès, elle informera la personne du motif pour lequel il a été obtenu.

Utilisation du numéro d'assurance sociale

3.15 Le gouvernement exige de la HSBC qu'elle obtienne le numéro d'assurance sociale de ses clients si ces derniers détiennent un compte générant des intérêts qui doivent être déclarés pour fins d'impôt, ou encore s'ils souscrivent à des produits tels un régime enregistré de retraite ou un fonds enregistré de revenu de retraite.

3.16 La HSBC peut également demander le consentement d'une personne relativement à l'obtention, à l'utilisation et au partage de son numéro d'assurance sociale afin de satisfaire à des exigences légales et réglementaires ainsi qu'à des fins de recouvrement et de vérification interne (et de sécurité), de statistiques et de tenue de registres. Cette personne peut, en tout temps, refuser de donner son consentement à l'égard de l'utilisation de son numéro d'assurance sociale à ces fins ou le retirer et cela ne nuira aucunement à son admissibilité à des produits ou services.

Retrait du consentement du client

3.17 Afin de fournir des produits et services à ses clients, la HSBC doit pouvoir obtenir, utiliser et divulguer les renseignements personnels de ces derniers à certaines fins clairement établies. La HSBC obtient ce consentement au cours du processus de demande. Si le client décide de refuser de donner son consentement à l'utilisation de ses renseignements personnels aux fins établies, la HSBC lui en expliquera les conséquences. Par exemple, si le client refuse de donner son consentement relatif à l'obtention d'un rapport de solvabilité, il se peut que la HSBC ne soit pas en mesure de lui offrir des produits pour lesquels il est essentiel de vérifier sa solvabilité. La HSBC doit partager les renseignements relatifs au crédit du client avec des agences d'évaluation du crédit et d'autres prêteurs afin d'assurer l'intégrité du processus d'autorisation de crédit. En conséquence, le client ne peut retirer son consentement à l'égard du partage de renseignements s'il détient un produit auprès de la HSBC pour lequel il est essentiel de vérifier sa solvabilité.

3.18 Si un client avise la HSBC qu'il souhaite retirer son consentement quant à l'obtention, à l'utilisation ou à la divulgation de ses renseignements personnels, la HSBC s'efforcera d'en déterminer la raison de façon à s'assurer que le client comprend bien les raisons pour lesquelles la HSBC utilise ses renseignements personnels.

Exceptions

3.19 Pour des détails sur les exceptions relatives au consentement à l'obtention, à l'utilisation ou à la divulgation des renseignements personnels, veuillez consulter l'annexe au présent document.

4^e principe – Limites relatives à l'obtention de renseignements personnels

La HSBC limitera la quantité et la nature des renseignements personnels à obtenir à ce qui est absolument nécessaire pour les fins visées. De plus, les renseignements personnels seront obtenus par des moyens équitables et légaux.

- 4.1 La HSBC décrira le genre de renseignements personnels qui seront obtenus dans ses lignes de conduite et ses façons de procéder.
- 4.2 Même si la HSBC obtient les renseignements personnels principalement auprès de la personne concernée, la HSBC peut également, avec le consentement de cette personne, recueillir des renseignements de sources externes telles que des agences d'évaluation du crédit, des établissements prêteurs, des employeurs et des références personnelles que le client a fournies à la HSBC. Si des renseignements personnels sont obtenus d'un tiers, la HSBC indiquera le nom de ce tiers dans le dossier du client, à moins que la loi ne lui permette pas de le faire.

5^e principe – Limites relatives à l'utilisation, à la divulgation et à la garde de renseignements personnels

La HSBC n'utilisera ni ne divulguera des renseignements personnels pour des buts autres que ceux pour lesquels ils ont été recueillis, sauf si le client y consent ou si la loi l'impose ou le permet. Les renseignements personnels seront conservés aussi longtemps que cela est nécessaire, à moins que la loi ne l'exige autrement.

- 5.1 Les renseignements personnels qui ont été utilisés par la HSBC pour prendre une décision au sujet d'un client seront conservés suffisamment longtemps pour lui permettre d'y accéder après que la décision a été prise.
- 5.2 La HSBC a établi des lignes de conduite en ce qui a trait à la garde des renseignements personnels et ne conservera ces renseignements que le temps nécessaire pour satisfaire les buts visés ou pour répondre aux exigences de la loi.
- 5.3 La HSBC détruira ou rendra anonyme tout renseignement personnel qui n'est plus utile pour les buts prévus ou pour satisfaire à des exigences de nature juridique.
- 5.4 La façon dont la HSBC détruira les renseignements personnels pour éviter que des personnes non autorisées y aient accès est expliquée dans les lignes de conduite et les façons de procéder de la Banque.

Divulgence de renseignements à une institution gouvernementale

- 5.5 Dans les cas où la HSBC divulgue des renseignements à une institution gouvernementale qui a fait connaître son autorité légale de les obtenir, la HSBC s'assurera que l'institution a le droit d'obtenir ces renseignements et, dans tous les cas, prendra les mesures raisonnables pour s'assurer que seuls les renseignements exigés sont fournis à l'institution. La HSBC divulguera des renseignements personnels à une institution gouvernementale seulement dans la mesure où une demande formelle a été présentée.

-
- 5.6 Des règlements particuliers en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* s'appliquent dans le cas où la HSBC aurait divulgué des renseignements personnels à une institution gouvernementale ou à une de ses subdivisions dans les circonstances suivantes :
1. les renseignements sont exigés pour se conformer à une assignation à comparaître, à un mandat ou à une ordonnance d'un tribunal, émis par une personne ou un organisme ayant juridiction pour exiger la production de renseignements, ou pour se conformer à un règlement de la cour relativement à la production de dossiers;
 2. les renseignements sont fournis à une institution gouvernementale qui a démontré son autorité légale de les obtenir et qui a indiqué :
 - i) que les renseignements pourraient toucher la sécurité nationale, la défense du Canada ou la conduite d'opérations internationales; ou
 - ii) que la divulgation est nécessaire pour assurer l'application d'une loi fédérale, provinciale ou étrangère, pour mener une enquête relativement à l'application d'une loi ou pour permettre de rassembler des preuves relativement à l'application d'une loi ou
 3. la divulgation est faite à un enquêteur ou à une institution gouvernementale ou à une de ses subdivisions, suivant l'initiative de la HSBC :
 - i) et que celle-ci a des motifs raisonnables de croire que les renseignements pourraient être liés à un bris de contrat ou à la violation d'une loi fédérale, provinciale ou étrangère qui a été commise ou qui est sur le point de l'être;
 - ii) et que celle-ci a des raisons de croire que les renseignements pourraient toucher la sécurité nationale, la défense du Canada ou la conduite d'opérations internationales.
- 5.7 Dans certaines circonstances, une des cours canadiennes peut ordonner à la HSBC de divulguer des renseignements personnels à un tiers ou à la cour, ou encore de conserver ces renseignements dans l'attente d'une décision relativement à une cause. Dans ces circonstances, la HSBC authentifiera la légitimité de l'ordonnance et s'assurera dans la mesure du possible que seuls les renseignements demandés sont divulgués.

Recours à des mandataires/fournisseurs

- 5.8 La HSBC peut avoir recours, à titre de mandataire ou de fournisseur, à tout établissement financier ou autre tiers fiable de son choix pour le traitement des données ou dans le cadre de la prestation d'autres services. Plus particulièrement, la HSBC peut avoir recours à d'autres filiales du Groupe HSBC et/ou tiers au Canada et à l'étranger pour le traitement des renseignements personnels de ses clients. Dans ce cas, l'accès aux renseignements personnels pourrait être régi en vertu des lois canadiennes ou de celles du pays où les renseignements sont transférés aux fins de traitement. Lorsque des renseignements personnels sont transférés à un mandataire ou à un fournisseur, la HSBC exigera qu'il veille à en assurer la protection conformément aux lignes de conduite en matière de confidentialité et de sécurité auxquelles se soumettent tous les membres du Groupe HSBC. Pour obtenir d'autres renseignements sur les politiques et les pratiques de la HSBC relativement aux services offerts par des fournisseurs d'autres pays que le Canada ou si vous avez des questions concernant la collecte, l'utilisation ou la divulgation de vos renseignements personnels par ces fournisseurs, veuillez communiquer avec le responsable de la confidentialité de la HSBC, à l'adresse et au numéro de téléphone indiqués ci-après.

Opérations commerciales

- 5.9 Si la HSBC prévoit effectuer ou effectue une opération commerciale se traduisant par l'acquisition, la vente, la location, la fusion ou l'amalgamation d'une entreprise, elle peut obtenir, utiliser ou divulguer des

renseignements personnels afin de faciliter la négociation ou la conclusion de l'opération. Dans ce cas, la HSBC divulguera seulement les renseignements personnels qui se rapportent directement à l'unité de l'entreprise ou au secteur d'activité de celle-ci qui font l'objet de l'opération commerciale. De plus, la HSBC imposera les conditions appropriées relativement à l'utilisation des renseignements personnels par la partie à laquelle les renseignements seront transférés.

Utilisation des témoins (cookies)

5.10 Certains sites de la HSBC peuvent utiliser des témoins persistants afin de recueillir des renseignements de nature non délicate à propos de l'utilisation générale du site Internet. Ces témoins ne sont pas conçus pour identifier le client personnellement et les renseignements qu'ils recueillent ne sont utilisés que pour guider les améliorations que la HSBC apporte à la navigation sur le site, enrichir son contenu et permettre à la HSBC de s'assurer que ses sites répondent toujours aux besoins des utilisateurs. Ces témoins ne sont pas utilisés à des fins promotionnelles. Si le client souhaite parcourir les sites Internet, il est possible de le faire sans accepter les témoins.

Enregistrement des communications téléphoniques

5.11 Les appels téléphoniques reçus et faits par la HSBC peuvent être enregistrés pour assurer la qualité des services fournis et pour consigner au dossier les échanges de renseignements.

6^e principe – Exactitude

La HSBC s'assurera que les renseignements personnels qu'elle détient sont les plus exacts, les plus complets et les plus à jour possible pour satisfaire les buts auxquels ils sont destinés.

- 6.1 La HSBC fera des efforts raisonnables pour maintenir les renseignements personnels qui sont utilisés régulièrement, y compris les renseignements qui sont divulgués à des tiers, exacts et à jour, à moins que des limites aux normes d'exactitude ne soient clairement établies.
- 6.2 La HSBC se fiera généralement aux clients pour mettre les renseignements qui les concernent à jour, comme les changements d'adresse personnelle ou les changements aux personnes avec lesquelles on doit communiquer.
- 6.3 Si un client parvient à démontrer à la HSBC que des renseignements personnels le concernant sont inexacts, incomplets, périmés ou non pertinents, la HSBC les révisera. Au besoin, la HSBC divulguera les renseignements révisés aux tiers appropriés.

7^e principe – Protection et sécurité

La HSBC protégera les renseignements personnels au moyen de mesures appropriées à leur nature.

- 7.1 Les mesures de sécurité prises par la HSBC auront pour effet de protéger les renseignements personnels contre la perte ou le vol, et empêcheront tout accès, divulgation, reproduction, utilisation ou modification non autorisés. La HSBC protégera les renseignements personnels peu importe le format dans lequel ils sont présentés.
- 7.2 La nature des mesures de sécurité variera selon l'importance des renseignements personnels recueillis, leur nombre, leur distribution, leur format et la méthode d'entreposage.
- 7.3 Les méthodes utilisées pour protéger les renseignements personnels comprendront :
 - des mesures physiques, comme des classeurs fermés à clé et des bureaux à accès restreint;

-
- des mesures organisationnelles, comme des limites d'accès selon les besoins;
 - des mesures technologiques, comme l'utilisation de mots de passe ou de dispositifs d'encryptage.
- 7.4 La HSBC informera les employés relativement aux lignes de conduite et façons de procéder pour assurer la protection des renseignements personnels sur les clients et insistera sur l'importance de s'y conformer. Comme condition d'emploi, les employés devront s'engager à se conformer aux lignes de conduite et aux façons de procéder de la HSBC concernant la sécurité des renseignements personnels.
- 7.5 Lorsque la HSBC divulguera des renseignements personnels à des tiers aux fins d'impression de chèques, de traitement de données, de recouvrement de créances, de recherche sur les marchés ou relativement à d'autres biens ou services, elle s'assurera que ces tiers n'utiliseront ces renseignements que pour les buts autorisés. De plus, ces tiers doivent utiliser des mesures de protection des renseignements qui sont conformes à celles de la HSBC et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.
- 7.6 La HSBC peut divulguer des renseignements personnels à des entreprises telles que des agences d'évaluation du crédit, des bureaux d'assurance-crédit et des établissements prêteurs avec le consentement du client. La HSBC s'appuie sur la protection que lui assure la loi régissant les établissements de crédit pour s'assurer que les agences d'évaluation du crédit protègent effectivement les renseignements personnels qu'elles ont en leur possession.
- 7.7 La HSBC fera preuve de prudence relativement à la destruction des renseignements personnels afin d'éviter que des personnes non autorisées aient accès à ces renseignements.

8^e principe – Transparence

La HSBC fera preuve de transparence relativement à ses lignes de conduite et à ses façons de procéder en ce qui a trait à la gestion des renseignements personnels. La HSBC s'assurera que toute personne intéressée soit en mesure de se procurer de l'information au sujet de ses lignes de conduite et de ses façons de procéder et fera en sorte que cette information soit facile à comprendre.

- 8.1 Des copies du code de confidentialité seront disponibles sur demande.
- 8.2 La HSBC permettra également l'accès aux renseignements suivants :
- le nom du responsable de la confidentialité de la HSBC et ses coordonnées;
 - les moyens d'accéder aux renseignements personnels détenus par la HSBC;
 - une description du genre de renseignements personnels détenus par la HSBC, y compris une description générale de l'utilisation qui en est faite;
 - une copie de chaque brochure ou autre document informatif expliquant les lignes de conduite, les normes ou les codes de la HSBC;
 - une description du genre de renseignements personnels fournis à ses filiales et à ses sociétés affiliées.
- 8.3 La HSBC utilisera également le réseau Internet pour fournir des renseignements sur son code de confidentialité et sur ses lignes de conduite et façons de procéder au sujet de la confidentialité.

9^e principe – Accès

À la suite d'une demande formulée par écrit, la HSBC informera toute personne relativement à l'existence, à l'utilisation et à la divulgation de ses renseignements personnels et lui en donnera l'accès, sauf si la loi exige ou permet que la HSBC refuse cet accès.

Demandes de renseignements

- 9.1 La HSBC pourra aider toute personne à préparer une demande qui lui est destinée.
- 9.2 Dans certains cas, la HSBC pourra demander à une personne de fournir des détails de façon à pouvoir repérer les renseignements particuliers qui font l'objet de la demande.
- 9.3 La HSBC fournira les renseignements personnels au client dans un format facile à comprendre, en fournissant, entre autres, la définition des abréviations et des codes.
- 9.4 La HSBC répondra à toute demande dans un délai de 30 jours. La HSBC pourra prolonger ce délai d'une période de 30 jours supplémentaires, si :
- le fait de répondre à la demande dans les délais prévus nuit de façon déraisonnable aux activités de la HSBC, ou
 - le temps pour effectuer les recherches et les consultations nécessaires dépasse la limite prévue.

Prolongation des délais et frais inhérents

- 9.5 Dans chacun des cas ci-dessus, la HSBC, au plus tard 30 jours après la date de la demande, fera parvenir un avis au client pour l'informer :
- du nouveau délai;
 - des raisons de ce délai; et
 - de ses droits de déposer une plainte auprès du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada relativement au délai.
- 9.6 La HSBC prendra également le temps nécessaire pour convertir les renseignements personnels dans un format qui permettra à une personne ayant un handicap visuel ou auditif de les lire ou de les écouter.
- 9.7 Pour certaines filiales ou sociétés affiliées de la HSBC, la protection des renseignements personnels est assujettie à des lois provinciales. Le cas échéant, la HSBC dirigera le client vers l'endroit approprié pour déposer sa plainte ou formuler sa requête.
- 9.8 La HSBC pourrait exiger des frais pour le traitement de la demande. Cela se produirait seulement si :
- la HSBC avait préalablement informé le client du coût approximatif du traitement de sa demande; et
 - le client avait accepté que la Banque traite sa demande.

Refus de traiter une demande

- 9.9 Si la HSBC doit refuser de traiter une demande, elle avisera le client par écrit en lui indiquant la raison de son refus et les recours qui sont à sa disposition en cas d'insatisfaction, notamment :
- soumettre une plainte écrite au Commissaire à la protection de la vie privée du Canada dans les six mois suivant le refus de traitement de sa demande d'accès à ses renseignements personnels; ou
 - présenter une demande de recours devant la Cour fédérale portant sur tout aspect de la plainte dans les 45 jours suivant le dépôt du rapport du Commissaire.
- 9.10 Selon les exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, la HSBC pourra refuser à une personne l'accès à ses renseignements personnels, si :
- les renseignements sont protégés en vertu d'un privilège avocat-client;
 - le dossier renferme des renseignements confidentiels de nature commerciale;
 - le fait de consulter ces renseignements pourrait menacer la vie ou la sécurité d'une autre personne;

-
- les renseignements ont été obtenus sans que le client n'ait été au courant ou n'ait fourni son consentement afin de protéger leur disponibilité et leur exactitude en cas d'enquête relativement à un bris de contrat ou à une violation d'une loi fédérale ou provinciale; ou
 - les renseignements ont été obtenus pendant le processus de résolution d'un litige.

9.11 La HSBC ne tiendra pas compte de ces exceptions si la personne doit obtenir les renseignements pour protéger la vie, la santé ou la sécurité d'une autre personne.

9.12 De plus, dans les cas où la HSBC a le droit de refuser l'accès à des renseignements personnels parce qu'un tel accès pourrait menacer la vie ou la sécurité d'une autre personne ou révélerait des renseignements confidentiels de nature commerciale, elle peut retirer ces renseignements pour donner accès uniquement à ceux que le client demande. La HSBC fournira alors une copie modifiée au client.

9.13 La HSBC ne donnera pas accès au client à ses renseignements personnels si cela risque de révéler des renseignements personnels au sujet d'un tiers, à moins que ces renseignements ne puissent être retirés du dossier. Dans ce cas, les renseignements qui restent pourront être fournis.

Tiers

9.14 En fournissant la liste des tiers auxquels elle a divulgué des renseignements personnels au sujet d'un client, la HSBC tâchera d'être aussi précise que possible. S'il n'est pas possible de fournir une liste de tous les établissements auxquels la HSBC a effectivement divulgué des renseignements au sujet d'un client, la HSBC fournira une liste des établissements auxquels elle peut avoir divulgué ces renseignements.

9.15 La HSBC tentera de déterminer :

- auprès de qui elle a obtenu des renseignements personnels;
- à qui elle a divulgué des renseignements personnels; et
- comment et quand les renseignements ont été divulgués.

9.16 La HSBC extraira ces renseignements de ses dossiers et les fournira au client dans un format facile à comprendre et elle fournira la définition des abréviations et des codes.

9.17 La HSBC n'indiquera pas dans ses dossiers que des renseignements personnels ont été fournis à des tiers lorsqu'il s'agira d'opérations courantes telles :

- l'impression de chèques ou autres services rendus à la HSBC;
- la transmission de données à l'Agence du revenu du Canada (T5 et autres relevés);
- la mise à jour périodique de l'information donnée aux agences d'évaluation du crédit; ou
- la communication avec des tiers au sujet de chèques sans provision.

Divulgarion à des institutions gouvernementales

9.18 Dans le cas où la HSBC doit divulguer des renseignements personnels à une institution gouvernementale ou à un organisme réglementaire ou à un tiers en raison d'une ordonnance d'un tribunal, la HSBC n'a pas le droit et n'est pas tenue d'informer la personne de la divulgation de ses renseignements personnels à une institution gouvernementale ou à une subdivision d'une institution gouvernementale, sans avoir préalablement suivi la façon de procéder ci-dessous.

9.19 Selon cette façon de procéder la HSBC avise par écrit et sans délai l'institution gouvernementale de la demande déposée par le client et ne doit pas répondre à cette demande avant que :

- l'institution gouvernementale n'ait fait savoir si elle s'oppose ou non au fait que la HSBC réponde à la demande du client;

-
- trente jours se soient écoulés à partir du moment où la HSBC a avisé l'institution gouvernementale de la demande du client.

9.20 Lorsque l'institution gouvernementale s'oppose à ce que la HSBC satisfasse à la demande de son client, selon les exigences de de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, la HSBC doit :

- refuser la demande; et
- aviser sans délai le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada du refus en question, et
- refuser au client l'accès à toute information qu'elle détient au sujet de la divulgation de renseignements à une institution gouvernementale; et
- éviter de révéler qu'elle a avisé l'institution gouvernementale; et
- éviter de révéler que l'institution gouvernementale s'est opposée à la divulgation.

Contestations

9.21 Si la HSBC refuse la demande d'un client d'accéder à ses renseignements personnels, elle doit lui en fournir la raison. Celui-ci a le droit de contester la décision.

9.22 Un client peut contester les frais inhérents à l'obtention de ses renseignements personnels.

9.23 Un client peut également contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements obtenus, utilisés ou divulgués par la HSBC. Dans le cas où un client parviendrait à prouver l'inexactitude ou l'insuffisance de renseignements personnels, la HSBC apporterait des modifications aux renseignements, tel que demandé. Selon la nature des renseignements contestés, ces modifications pourraient prendre la forme d'une correction, de la suppression ou de l'ajout de renseignements. S'il y a lieu, la HSBC acheminera les renseignements modifiés à des tiers à qui les renseignements ayant fait l'objet de la contestation avaient déjà été transmis.

10^e principe – Demandes de renseignements et contestations

Toute personne pourra s'adresser au responsable de la confidentialité de la HSBC relativement à la conformité aux principes énumérés dans ce code.

10.1 La HSBC établira des façons de procéder pour recevoir et traiter les plaintes ou les demandes de renseignements au sujet de ses lignes de conduite et de ses façons de procéder relativement aux renseignements personnels. La marche à suivre pour présenter une plainte sera facilement accessible et facile à utiliser.

10.2 La HSBC informera les clients au sujet de ces façons de procéder au moyen de brochures et de divers documents. Le processus de résolution des plaintes sera expliqué et des noms de personnes-ressources seront fournis.

10.3 La HSBC fera une enquête pour toutes les plaintes qu'elle recevra. Si la HSBC détermine qu'une plainte est justifiée, elle prendra les mesures appropriées et, au besoin, elle apportera des modifications à ses lignes de conduite et à ses façons de procéder.

10.4 Pour certaines filiales ou sociétés affiliées de la HSBC, la protection des renseignements personnels est assujettie à des lois provinciales. Le cas échéant, la HSBC dirigera le client vers l'endroit approprié pour déposer sa plainte ou formuler sa requête.

Annexe au code de confidentialité de la HSBC

Exceptions limitées relativement au consentement à l'obtention, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements personnels :

Obtention

En plus des exigences de nature juridique et des autres instruments réglementaires régissant l'obtention de renseignements personnels, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* autorise la HSBC à obtenir des renseignements personnels sans que le client ne soit au courant ou n'y ait consenti dans les cas suivants :

- 1) La nécessité d'obtenir les renseignements personnels est nettement dans l'intérêt du client et son consentement ne peut être reçu à temps;
- 2) Il est raisonnable de s'attendre que si le client est au courant et consent à l'obtention de ses renseignements personnels, la disponibilité ou l'exactitude de ceux-ci pourraient être compromises, et la cueillette est raisonnable pour permettre de faire enquête au sujet d'un bris de contrat ou d'une violation d'une loi fédérale ou provinciale; ou
- 3) Les renseignements sont publics et ont été fournis en vertu d'une loi fédérale en vigueur.

Utilisation

De plus, la HSBC est autorisée, en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, à utiliser les renseignements personnels sans que le client ne soit au courant ou n'y ait consenti, lorsque :

- 1) les renseignements personnels ont été obtenus à l'origine sans le consentement, exprès ou implicite, du client, mais l'obtention de ces renseignements était nettement dans son intérêt et son consentement ne pouvait être reçu à temps;
- 2) les renseignements personnels ont été obtenus à l'origine sans le consentement, exprès ou implicite, du client, parce qu'il était raisonnable de s'attendre que si le client avait été au courant et avait consenti à l'obtention de ses renseignements personnels, la disponibilité ou l'exactitude de ceux-ci auraient pu être compromises, et l'obtention était raisonnable pour permettre de faire enquête au sujet d'un bris de contrat ou d'une violation d'une loi fédérale ou provinciale; ou
- 3) la HSBC a suffisamment de raisons de croire que les renseignements pourraient être utiles pour la bonne marche d'une enquête sur la violation d'une loi fédérale, provinciale ou étrangère qui a été commise ou qui est sur le point de l'être;
- 4) les renseignements sont utilisés pour répondre à une situation d'urgence qui menace la vie, la santé ou la sécurité d'une personne;
- 5) les renseignements sont utilisés à des fins de statistiques ou de recherches et que les réponses voulues ne pourraient être obtenues sans ces renseignements, lorsque la confidentialité est préservée, qu'il n'est pas possible d'obtenir le consentement du client et que le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada a été avisé à l'avance que ces renseignements seraient utilisés; ou
- 6) les renseignements sont de nature publique et ont été fournis en vertu d'une loi.

Divuligation

La HSBC est autorisée, en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, à divulguer des renseignements personnels sans que le client ne soit au courant ou n'y ait consenti, lorsque :

- 1) les renseignements personnels sont fournis, dans la province de Québec, à un avocat ou à un notaire ou, dans toute autre province, à un conseiller juridique qui représente la HSBC;
- 2) les renseignements personnels permettront de recouvrer une dette du client envers la HSBC;
- 3) les renseignements sont exigés pour se conformer à une assignation à comparaître, à un mandat ou à une ordonnance d'un tribunal, émis par une personne ou par un organisme ayant juridiction pour exiger la production de renseignements ou pour se conformer à un règlement de la cour relativement à la production de dossiers;
- 4) les renseignements sont fournis à une institution gouvernementale qui a démontré son autorité légale de les obtenir et qui a indiqué i) que les renseignements pourraient toucher la sécurité nationale, la défense du Canada ou la conduite d'opérations internationales; ou ii) que la divulgation est nécessaire pour assurer l'application d'une loi fédérale, provinciale ou étrangère, pour mener une enquête relativement à l'application d'une loi ou pour permettre de rassembler des preuves relativement à l'application d'une loi ou iii) que la divulgation est nécessaire pour l'administration d'une loi fédérale ou provinciale;
- 5) la divulgation est faite à un enquêteur ou à une institution gouvernementale, suivant l'initiative de la HSBC, relativement à un bris de contrat ou à la violation d'une loi fédérale, provinciale ou étrangère; ou lorsque la HSBC croit que les renseignements pourraient toucher la sécurité nationale, la défense du Canada ou la conduite d'opérations internationales et que les renseignements ont trait à une violation d'une loi fédérale ou provinciale qui a été commise ou qui est sur le point de l'être, ou à des activités soupçonnées de constituer une menace à la sécurité du Canada;
- 6) la divulgation est faite à une personne qui a besoin des renseignements en raison d'une situation d'urgence qui menace la vie, la santé ou la sécurité d'une personne;
- 7) la divulgation est faite pour des raisons de statistiques ou de recherches et que les réponses voulues ne pourraient être obtenues sans ces renseignements, qu'il n'est pas possible d'obtenir le consentement et que le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada a été avisé à l'avance que ces renseignements seraient divulgués;
- 8) la divulgation est faite à un établissement qui a pour mandat de conserver des registres de nature historique ou aux fins d'archives et que la divulgation est rendue nécessaire aux fins de cette conservation;
- 9) la divulgation est faite 20 ans après le décès de la personne en cause ou cent ans après que le dossier renfermant les renseignements a été créé, selon la première éventualité;
- 10) la divulgation est faite par un enquêteur et est raisonnable aux fins d'une enquête sur un bris de contrat ou une violation d'une loi fédérale ou provinciale, ou est exigée par la loi.

† Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc. est membre du Fonds canadien de protection des épargnants (FCPE). InvestDirect HSBC est une division de Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc.

www.hsbc.ca

Publié par la Banque HSBC Canada
© Banque HSBC Canada, 2010. Tous droits réservés.

8043017-FR_2010-06