

Vous pouvez compter sur nous

Pour répondre
à vos plaintes

Table des matières

Étape 1

Communiquez d'abord avec l'équipe du service à la clientèle du Centre financier HSBC..... 1

Étape 2

Autres pistes de solution à la HSBC..... 2

Étape 3

Les bureaux d'examen internes..... 4

Bureau du commissaire aux plaintes
de la HSBC..... 4

Bureau du responsable de la confidentialité
de la HSBC..... 5

Résolution par un organisme externe
de traitement des plaintes 6

Ombudsman des services bancaires
et d'investissement..... 6

Résolution par un organisme de
réglementation 8

Agence de la consommation en matière
financière du Canada..... 8

Commissariat à la protection de la
vie privée du Canada..... 9

Étape 1

Communiquez d'abord avec l'équipe du service à la clientèle du Centre financier HSBC

À la HSBC, nous nous engageons à vous procurer la meilleure expérience client possible. Si notre service ne répond pas à vos attentes, nous vous encourageons à nous le faire savoir sans tarder afin que nous puissions régler rapidement le problème.

Nous accuserons réception de votre problème par téléphone ou par écrit. Nous vous fournirons les coordonnées d'un représentant de la HSBC qui pourra vous informer de l'état du traitement de votre problème. Après une enquête détaillée, nous répondrons à votre préoccupation dans le délai convenu en indiquant les détails de notre enquête, notre décision et une explication du processus décisionnel.

N'hésitez pas à communiquer avec nous par téléphone ou par courriel si nous ne vous avons pas offert le service que vous attendiez de la HSBC.

N° de téléphone sans frais : 1-888-318-0271

Courriel : contact.hsbc.financial@hsbc.ca

Étape 2

Autres pistes de solution à la HSBC

La majorité des problèmes soumis par nos clients sont résolus par l'un des représentants du service à la clientèle du Centre financier HSBC. Cependant, si votre problème n'est pas résolu à votre entière satisfaction malgré tous les efforts de nos représentants, ceux-ci soumettront votre question au bureau des relations avec les clients de la HSBC en votre nom.

Pour assurer la résolution complète de vos problèmes de façon rapide et efficace, le représentant de la HSBC transmettra ce qui suit au bureau des relations avec les clients :

- Faits pertinents se rapportant à votre plainte
- Nom et succursale du représentant de la HSBC à qui vous avez soumis votre plainte initialement
- Nom de toutes les autres personnes concernées

Pour communiquer directement avec le bureau des relations avec les clients, utilisez les coordonnées suivantes :

Bureau des relations avec les clients de la HSBC

2910 Virtual Way
Vancouver, BC V5M 0B2

N° de téléphone sans frais :

1-888-989-HSBC (4722)

Courriel : customer_relations@hsbc.ca

Le bureau des relations avec les clients de la HSBC accusera réception de votre problème par courriel, par téléphone ou par courrier, selon votre préférence. Il vous fournira également les coordonnées nécessaires pour vous permettre d'obtenir des détails concernant l'état du traitement de votre problème. Après une enquête détaillée, il vous répondra par écrit dans le délai convenu en indiquant les détails de son enquête, sa décision et une explication du processus décisionnel.

Le bureau des relations avec les clients de la HSBC traite aussi les préoccupations acheminées par les clients au bureau du président et chef de la direction du Centre financier HSBC.

Étape 3

Les bureaux d'examen internes

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait du règlement proposé par le bureau des relations avec les clients de la HSBC, vous pouvez soumettre votre plainte au bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC. Si votre plainte concerne vos renseignements personnels, communiquez avec le bureau du responsable de la confidentialité de la HSBC.

Bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC

La HSBC a créé le bureau du commissaire aux plaintes pour faciliter le règlement des différends. Si vous estimez que votre problème n'a pas été résolu à votre satisfaction, communiquez avec le bureau du commissaire aux plaintes.

Nous accuserons réception de votre plainte par courriel, par téléphone ou par courrier, selon votre préférence. Après une enquête détaillée, le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC vous répondra par écrit en indiquant les détails de son enquête, sa décision et une explication du processus décisionnel.

Le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC acceptera d'examiner votre plainte une fois que le bureau des relations avec les clients aura mené une enquête approfondie. Vous pouvez communiquer avec le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC en utilisant les coordonnées suivantes :

Bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC

2910 Virtual Way
Vancouver, BC V5M 0B2

N° de téléphone sans frais : 1-800-343-1180

N° de télécopieur : 1-604-673-3202

Courriel : commissioner_complaints@hsbc.ca

Bureau du responsable de la confidentialité de la HSBC

Si vous avez des questions sans réponse ou des problèmes non résolus au sujet de la façon dont vos renseignements personnels sont recueillis, utilisés ou divulgués par la HSBC, veuillez communiquer avec le bureau du responsable de la confidentialité.

Nous accuserons réception de votre problème par courriel, par téléphone ou par courrier, selon votre préférence. Après une enquête détaillée, vous recevrez une réponse écrite. Vous pouvez communiquer avec le bureau du responsable de la confidentialité de la HSBC en utilisant les coordonnées suivantes :

Bureau du responsable de la confidentialité de la HSBC

3383 Gilmore Way
Burnaby, BC V5G 4S1

N° de téléphone sans frais : 1-866-373-2738

N° de télécopieur : 1-604-673-3209

Courriel : privacy_officer@hsbc.ca

Résolution par un organisme externe de traitement des plaintes

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

La HSBC est membre de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. Il s'agit d'un organisme externe indépendant de traitement des plaintes qui a été approuvé par le ministère des Finances et vient en aide à des clients d'établissements bancaires qui ont exprimé des préoccupations.

Si vous êtes insatisfait des mesures prises par la HSBC pour régler votre plainte, vous avez le droit de soumettre celle-ci à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

S'il nous a fallu plus de 90 jours après la réception de votre plainte par notre bureau des relations avec les clients à mener notre enquête et à y répondre, nous vous aviserons du délai qui pourrait être nécessaire pour terminer l'enquête si vous souhaitez continuer de collaborer avec nous à la résolution de votre problème. Vous avez aussi le droit d'acheminer votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Une fois que vous avez fourni le consentement nécessaire à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, nous collaborerons entièrement à son enquête et lui fournirons tous les renseignements que nous détenons à propos de votre plainte.

Vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement en utilisant les coordonnées suivantes :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

401 Bay Street, Suite 1505
P.O. Box 5, Toronto, ON M5H 2Y4

N° de téléphone sans frais : 1-888-451-4519

N° de télécopieur : 1-888-422-2865

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : www.obsi.ca

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement acceptera votre plainte seulement si vous avez obtenu une réponse du bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC ou si 90 jours se sont écoulés depuis la date où votre plainte a été reçue par notre bureau des relations avec les clients.

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement peut communiquer avec le personnel de résolution des plaintes de la HSBC (y compris le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC) pour tenter de résoudre votre plainte le plus rapidement possible.

Le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC pourra vous aider à faire parvenir votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Résolution par un organisme de réglementation

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Les établissements financiers régis par le gouvernement fédéral doivent se conformer à des lois, des règlements, des codes de conduite et à des engagements publics.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a pour mission d'étudier et de surveiller les plaintes qui pourraient avoir un lien avec le non-respect de ces obligations.

Toutefois, l'ACFC ne traite pas les plaintes portant sur la détermination des prix, la qualité du service, les politiques d'attribution des prêts et du crédit, la facturation ou autres questions se rapportant au service en général.

Après avoir communiqué avec la HSBC, si vous êtes insatisfait des mesures que nous avons prises pour résoudre votre problème et avez encore des doutes quant à la possibilité d'un non-respect des lois fédérales applicables, vous pouvez communiquer avec l'ACFC en utilisant les coordonnées suivantes :

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage
Ottawa ON K1R 1B9

Site Web : www.acfc-fcac.gc.ca

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Si vous estimez que le responsable de la confidentialité de la HSBC n'a pas pris les mesures appropriées pour régler votre problème, vous pouvez téléphoner ou écrire au Commissaire à la protection de la vie privée du Canada, un organisme indépendant qui vient en aide aux clients d'établissements bancaires. Si vous le désirez, le responsable de la confidentialité de la HSBC pourra vous aider à faire parvenir votre plainte au Commissaire à la protection de la vie privée du Canada en utilisant les coordonnées suivantes :

Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

112, rue Kent, Place de Ville
Tour B, 3^e étage
Ottawa, ON K1A 1H3

N° de téléphone : 613-947-1698

N° de téléphone sans frais : 1-800-282-1376

N° de télécopieur : 613-947-6850

Courriel : notification@priv.gc.ca

Si vous avez des problèmes, ne manquez pas de nous le faire savoir afin que nous puissions mieux vous servir.

Nous sommes toujours prêts à vous aider.

Publié par Financement hypothécaire HSBC Inc.

(n° de courtier en hypothèques de l'Ontario : 10155)

8043029-FR_2014-09