

Notre engagement envers vous

Déclaration de confidentialité



Table des matières

Introduction	1
Nous respectons votre vie privée	1
Partage des renseignements avec nos sociétés affiliées	1
Partage des renseignements avec des tiers	2
Mandataires/fournisseurs de services	2
Refus de divulgation des renseignements personnels à des fins de marketing	3
Liste nationale de numéros de télécommunication exclus	3
Nous détruisons les renseignements une fois que nous n'en avons plus besoin	4
Nous demandons aux autres de respecter les mêmes principes de confidentialité	4
Demandes de renseignements et plaintes concernant la confidentialité	4

Introduction

Financement hypothécaire HSBC Inc. (courtier en hypothèques de l'Ontario numéro 10155) est une filiale de la Banque HSBC Canada.

Chez Financement hypothécaire HSBC Inc. (courtier en hypothèques de l'Ontario numéro 10155), nous respectons votre vie privée et nous engageons à protéger vos renseignements personnels, même après la fin de la relation que nous entretenons avec vous.

Pour pouvoir fournir à ses clients des services et des produits, Financement hypothécaire HSBC Inc. (courtier en hypothèques de l'Ontario numéro 10155) recueille des renseignements généraux (comme votre nom et votre adresse) et des renseignements pour le crédit (comme des renseignements sur les comptes dont vous êtes titulaire auprès de nous). Financement hypothécaire Inc. recueille des renseignements personnels sur ses emprunteurs afin de gérer, d'administrer et de recouvrer les comptes des clients. Ces renseignements proviennent directement de vous (p. ex., les transactions reliées à votre compte) ou ils peuvent aussi provenir d'une source externe (p. ex., votre rapport de solvabilité).

Nous respectons votre vie privée

Étant donné que certains des renseignements que nous recueillons sont d'ordre privé, nous veillons avec beaucoup de soin à les conserver à l'abri de tout accès non autorisé, et nous respectons les lois et règlements en vigueur en matière de partage des renseignements. À la HSBC, nous respectons votre vie privée et nous faisons grand cas de votre confiance; c'est pourquoi l'accès à vos renseignements personnels est réservé exclusivement aux employés ou aux sociétés qui les utilisent pour gérer votre compte ou fournir des services, à vous et à nous. La HSBC applique avec diligence des mesures de protection au niveau matériel, électronique et opérationnel conformément aux normes en vigueur, afin de protéger vos renseignements personnels et de nous aider à empêcher l'accès non autorisé à ces renseignements.

Partage des renseignements avec nos sociétés affiliées

De temps à autre, à des fins générales comme le contrôle des fraudes, ou lorsque nous pensons que vous pouvez en tirer profit, nous communiquons certains renseignements à nos sociétés affiliées. Ces sociétés fournissent toutes des services financiers, notamment des services bancaires, de crédit à la consommation, d'assurance, de prêts hypothécaires et de courtage. Certaines d'entre elles exercent leurs activités sous la bannière Household ou HSBC. Il nous arrive aussi de communiquer certains renseignements à des fournisseurs de services non financiers qui deviendront ultérieurement des sociétés affiliées (tels que des clubs de voyage, automobiles ou d'achats). Ces renseignements pourraient provenir de votre demande de crédit et comprendre votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre numéro d'assurance sociale, votre adresse électronique, vos actifs et vos revenus. Ils pourraient aussi inclure les opérations effectuées avec nous ou avec nos sociétés affiliées (p. ex., solde de vos comptes, historique des paiements et parties concernées) ainsi que l'utilisation de nos sites Web, des rapports de solvabilité ou l'utilisation de votre carte de crédit de commerçant.

Partage des renseignements avec des tiers

Il nous arrive aussi de partager des renseignements avec des sociétés non affiliées qui nous fournissent des services opérationnels reliés à votre compte. Le partage de renseignements avec ces sociétés est autorisé par la loi. Il peut s'agir d'une société de services financiers (comme un fournisseur de services d'assurance) ou d'une société de services non financiers (comme une entreprise de traitement des données) avec laquelle nous avons établi un accord de service. Les renseignements que nous leur communiquons proviennent aussi des sources énoncées ci-dessus et peuvent inclure votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone et vos antécédents de crédit auprès de nous. Enfin, nous pouvons échanger des renseignements à votre sujet avec des sociétés non affiliées, comme des agences d'évaluation de crédit, des bases de données sur l'industrie financière (qui sont susceptibles de partager de l'information avec d'autres entités), d'autres fournisseurs de crédit et établissements financiers, des assureurs, des organismes gouvernementaux et des sociétés qui fournissent des services liés à votre compte. Si nous envisageons de conclure une opération entraînant l'achat, la vente, la location, la fusion ou le regroupement de toutes ou d'une partie de nos activités, nous pouvons recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels pour faciliter la négociation ou la conclusion de l'opération. Dans ce cas, nous ne communiquerons que les renseignements personnels qui ont un lien direct avec l'entité ou les actifs de l'entreprise visés par l'opération. De plus, nous imposerons les conditions nécessaires quant à l'utilisation des renseignements personnels par le tiers à qui ces renseignements seront transférés.

Mandataires/fournisseurs de services

Nous pouvons retenir les services d'une institution financière ou d'un tiers digne de confiance à titre de mandataire ou de fournisseur de services pour le traitement des données ou d'autres services liés à votre compte. Ce mandataire ou ce fournisseur de services peut inclure une société de services financiers (comme une banque ou un fournisseur de services d'assurance) ou une société de services non financiers (comme une entreprise de traitement des données). En particulier, nous pouvons faire appel à d'autres sociétés du Groupe HSBC ou à un tiers au Canada et dans d'autres pays pour traiter des renseignements personnels. Par conséquent, ceux-ci peuvent être consultés en vertu des lois applicables au Canada et de celles applicables dans les autres pays où les renseignements ont été acheminés. Si vous souhaitez obtenir de plus amples renseignements sur les politiques et pratiques de Financement hypothécaire HSBC Inc. (courtier en hypothèques de l'Ontario numéro 10155) relativement à l'utilisation des fournisseurs de services à l'extérieur du Canada ou si vous avez des questions sur la collecte, l'utilisation ou la communication des renseignements vous concernant par ces fournisseurs, veuillez communiquer avec le responsable de la confidentialité de Financement hypothécaire HSBC Inc. (courtier en hypothèques de l'Ontario numéro 10155), aux coordonnées fournies ci-après à la section «Demandes de renseignements et plaintes concernant la confidentialité».

Refus de divulgation des renseignements personnels à des fins de marketing

Si vous ne voulez pas que nous communiquions vos renseignements personnels à des tiers à des fins de marketing, veuillez nous en aviser par écrit à l'adresse suivante :

Financement hypothécaire HSBC Inc.
2100, avenue McGill College, bureau 600
Montréal (Québec) H3A 1G1
À l'attention du directeur du service à la clientèle

Si vous nous avez déjà fait part de votre choix, vous n'avez pas besoin de recommencer. Nous nous ferons un plaisir d'accéder à votre demande, qui ne sera appliquée qu'au compte de Financement hypothécaire HSBC Inc. dont vous avez indiqué le numéro sur le formulaire à cet effet. Une demande effectuée par un titulaire de compte conjoint s'étend à tous les titulaires du compte. Les refus de divulgation ne s'appliquent pas aux renseignements dont la communication est autorisée par la loi. Veuillez allouer suffisamment de temps au traitement de votre demande.

Liste nationale de numéros de télécommunication exclus

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a établi des règles touchant la création et la gestion d'une Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) pour les Canadiens qui désirent éviter les appels non sollicités, lesquelles sont entrées en vigueur le 30 septembre 2008. Ainsi, les télévendeurs ne sont pas autorisés à appeler les numéros inscrits sur la LNTE, à moins que les appels fassent l'objet d'une exemption ou que les télévendeurs aient obtenu le consentement explicite de la partie appelée. L'une des exceptions est de permettre aux organisations qui ont une relation d'affaire existante avec un consommateur de continuer à communiquer avec celui-ci par téléphone même s'il s'est inscrit sur la LNTE. De plus, les organisations sont autorisées à communiquer avec les clients inscrits sur la LNTE à des fins de télémarketing lorsqu'elles en ont obtenu le consentement explicite. Si vous ne voulez plus recevoir d'appels téléphoniques de la part des membres du Groupe HSBC à des fins de télémarketing, veuillez nous aviser de l'une des manières suivantes :

- 1) Par écrit à : Financement hypothécaire HSBC Inc.
2100, avenue McGill College, bureau 600
Montréal (Québec) H3A 1G1
À l'attention du directeur du service à la clientèle;

ou
- 2) Par téléphone, en appelant le service à la clientèle au 1-888-318-0271.

Pour de plus amples renseignements ou pour inscrire votre numéro de téléphone sur la LNTE, veuillez visiter le site à www.lnnte-dncl.gc.ca.

Nous détruisons les renseignements une fois que nous n'en avons plus besoin

Les renseignements dont nous n'avons plus besoin pour gérer la prestation de services financiers sont détruits. Nous sommes tenus pour des raisons légales, fiscales et comptables, de conserver les renseignements sur les clients pendant une certaine période suivant la fermeture d'un compte détenu chez nous. Pendant six ans suivant la fermeture d'un compte, nos sociétés affiliées et nous-mêmes pouvons continuer à vous informer des produits et services que nous croyons pouvoir être avantageux pour vous.

Nous demandons aux autres de respecter les mêmes principes de confidentialité

Si des renseignements sur les clients sont communiqués à un tiers avec lequel nous entretenons des relations d'affaires, nous veillons à exiger que celui-ci observe les politiques de confidentialité pertinentes afin de préserver le caractère confidentiel de ces renseignements et de s'assurer de leur fiabilité et de leur exactitude.

Demandes de renseignements et plaintes concernant la confidentialité

Pour passer en revue les renseignements personnels que la HSBC détient à votre sujet, veuillez faire votre demande par écrit à l'adresse suivante :

Financement hypothécaire HSBC Inc.
2100, avenue McGill College, bureau 600
Montréal (Québec) H3A 1G1
À l'attention du directeur du service à la clientèle

Toute demande de renseignement ou plainte concernant notre politique de confidentialité, ou toute contestation touchant le respect de nos politiques de confidentialité peut nous être adressée selon les étapes suivantes :

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 offrir la meilleure expérience client possible. Si nos produits ou nos services ne répondent pas à vos attentes, nous vous encourageons à nous le faire savoir sans tarder afin que nous puissions régler rapidement le problème.

Nous confirmerons la réception de votre plainte par téléphone ou par écrit. Nous vous fournirons les coordonnées d'un représentant de la HSBC pour vous permettre de savoir où en est votre plainte. Après une enquête détaillée, nous vous répondrons dans le délai convenu en indiquant les détails de notre enquête, notre décision et comment nous en sommes arrivés à la prendre.

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 résolution à la HSBC

La majorité des plaintes soumises par les clients sont réglées par l'un des représentants du service à la clientèle du Centre financier HSBC. Cependant, si votre plainte n'est pas réglée à votre entière satisfaction, celui-ci la soumettra au bureau des relations avec les clients de la HSBC en votre nom.

Pour assurer la résolution complète de votre plainte 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 auprès de qui vous avez initialement soumis votre plainte
- Nom de toutes les autres personnes concernées

Si vous souhaitez 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 (C.-B.) 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 confirmera la réception de votre plainte par courriel, par téléphone ou par courrier, selon votre préférence. Il vous fournira également les coordonnées nécessaires pour vous permettre de savoir où en est votre plainte. Après une enquête détaillée, il vous répondra par écrit dans le délai convenu en indiquant les détails de son enquête, sa décision et comment il est arrivé à la prendre.

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

Bureau du responsable de la confidentialité de la HSBC

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait du règlement proposé par le bureau des relations avec les clients de la HSBC, vous pouvez envoyer votre plainte au bureau du responsable de la confidentialité de la HSBC.

Le bureau du responsable de la confidentialité de la HSBC acceptera d'examiner votre plainte une fois que le bureau des relations avec les clients aura mené une enquête approfondie.

Le bureau du responsable de la confidentialité de la HSBC confirmera la réception de votre plainte et après une enquête détaillée, il vous répondra par écrit.

¹«Groupe HSBC» désigne toutes les entités dans lesquelles HSBC Holdings plc détient, directement ou indirectement, une participation majoritaire.

² Les membres du Groupe HSBC avec lesquels nous pouvons partager vos renseignements personnels incluent, mais sans s'y limiter, la Banque HSBC Canada et ses filiales : Gestion globale d'actifs HSBC (Canada) Limitée, Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc., Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc. (y compris InvestDirect HSBC), Société de fiducie HSBC (Canada), Société hypothécaire HSBC (Canada), Société de prêts HSBC (Canada) et Agence d'assurances HSBC (Canada) Inc.

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.