

# Offrir un accès aux services bancaires de base

La Banque HSBC Canada («HSBC», «nous» ou «notre») est régie par la *Loi sur les banques*, qui comprend des dispositions visant à ce que tous les particuliers au Canada puissent obtenir des services bancaires de base, sous réserve de certaines conditions. D’après la *Loi sur les Banques*, un particulier («vous») peut ouvrir un compte de dépôt de détail (un «compte») à la HSBC ou encaisser des chèques ou d’autres instruments du gouvernement fédéral («chèque(s) du gouvernement») même s’il n’est pas un client de la HSBC, selon certaines conditions.

Ce document renferme ces conditions et fournit également d’importants renseignements sur l’accès aux services bancaires de base.

## I. Ouverture de compte

### Renseignements obligatoires

Pour ouvrir un compte auprès de la HSBC, vous devez :

1. nous présenter les éléments énumérés dans l’une des options suivantes :
  - a) Deux documents provenant d’une source fiable (dont l’un indique votre nom et votre adresse et l’autre votre nom et votre date de naissance), notamment les documents de la liste suivante :
    - Une pièce d’identité délivrée par le gouvernement fédéral ou un gouvernement provincial

- Un avis de cotisation fiscale récent établi par le gouvernement fédéral, le gouvernement d’une province ou une municipalité
  - Un relevé récent de prestations du gouvernement fédéral ou d’un gouvernement provincial
  - Une facture d’un service public au Canada
  - Un relevé de compte bancaire ou de carte de crédit récent
  - Un passeport étranger
- b) Tout document provenant d’une source fiable qui indique votre nom et votre date de naissance, et la confirmation de votre identité par
- i) un client en règle de la Banque HSBC Canada ou ii) une personne jouissant d’une bonne réputation dans la communauté où se trouve le point de service ou la succursale.

2. nous fournir votre nom, votre date de naissance, votre adresse (s’il y a lieu) et votre emploi (s’il y a lieu), verbalement ou par écrit;
3. nous permettre de vérifier les documents et les renseignements que vous avez fournis et de vérifier si nous aurions des raisons de refuser de vous ouvrir un compte.

Une fois la vérification effectuée, si nous avons des raisons de croire que vous avez donné

de faux renseignements sur votre identité, nous pouvons vous demander de présenter une pièce d’identité valide, délivrée par le gouvernement fédéral ou le gouvernement d’une province, et qui comporte votre photographie et votre signature.

### Refus d’ouvrir un compte

La HSBC refusera d’ouvrir un compte pour les raisons suivantes :

1. si nous avons des raisons de croire que le compte sera utilisé pour des activités illégales ou frauduleuses;
2. si vous vous êtes déjà livré à des activités illégales ou frauduleuses envers des banques ou d’autres fournisseurs de services financiers, la plus récente activité datant d’il y a moins de sept ans;
3. si nous avons des raisons de croire que vous avez volontairement fourni des renseignements trompeurs sur un point important pour obtenir l’ouverture du compte;
4. si la HSBC a des raisons de croire que le refus d’ouvrir le compte est nécessaire pour protéger ses clients ou ses employés des risques de blessure, de harcèlement ou d’autres abus;
5. si vous n’avez pas fourni les documents ou les renseignements demandés pour l’ouverture du compte.

Si nous refusons de vous ouvrir un compte, nous vous remettrons une lettre vous informant du refus, une copie de ce dépliant, lequel

contient les coordonnées pour communiquer avec l’Agence de la consommation en matière financière au Canada (ACFC), ainsi qu’une copie de nos façons de procéder en matière de traitement des plaintes.

## II. Encaissement de chèques du gouvernement

La HSBC encaissera un chèque du gouvernement que vous présentez, même si vous n’êtes pas un client de la HSBC :

1. si vous nous présentez :
  - a) Une pièce d’identité délivrée par le gouvernement fédéral ou le gouvernement d’une province sur laquelle figurent votre photographie et votre signature; ou
  - b) Deux documents provenant d’une source fiable (dont l’un indique votre nom et votre adresse et l’autre votre nom et votre date de naissance), notamment les documents de la liste suivante :

- Une pièce d’identité délivrée par le gouvernement fédéral ou un gouvernement provincial
- Un avis de cotisation fiscale récent établi par le gouvernement fédéral, le gouvernement d’une province ou une municipalité

- Un relevé récent de prestations du gouvernement fédéral ou d’un gouvernement provincial
  - Une facture d’un service public au Canada
  - Un relevé de compte bancaire ou de carte de crédit récent
  - Un passeport étranger; ou
- c) Tout document provenant d’une source fiable qui indique votre nom et votre date de naissance, et la confirmation de votre identité par
- i) un client en règle de la Banque HSBC Canada ou ii) une personne jouissant d’une bonne réputation dans la communauté où se trouve le point de service ou la succursale.
2. si le montant maximal du chèque du gouvernement est de 1 750,00 \$;
  3. s’il n’y a aucune raison de croire que le chèque du gouvernement a été altéré ou contrefait;
  4. s’il n’y a aucune raison de croire qu’il y a eu fraude ou qu’une illégalité a été commise relativement au chèque.

### Autres renseignements importants

Aucuns frais ne vous seront demandés pour l’encaissement d’un chèque du gouvernement.

Un particulier qui n'est pas un client de la HSBC est une personne qui n'a pas de compte auprès de la HSBC et qui n'est titulaire d'aucune carte de crédit émise par la HSBC.

Si nous refusons d'encaisser un chèque du gouvernement pour vous, nous vous remettrons une lettre vous informant du refus, copie de ce dépliant, lequel contient les coordonnées pour communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière au Canada (ACFC), ainsi qu'une copie de nos façons de procéder en matière de traitement des plaintes.

### III. Questions fréquemment posées

#### Q. : Qu'est-ce qu'un chèque du gouvernement du Canada?

R. : Un chèque du gouvernement du Canada est un chèque émis par le gouvernement du Canada et qui vous est destiné. Il peut s'agir d'un chèque d'assurance-emploi, de la sécurité de la vieillesse, du crédit pour la TPS/TVH ou de la prestation canadienne fiscale pour enfants.

Les chèques du gouvernement du Canada sont toujours de couleur jaune, avec des feuilles d'érable et une carte du Canada à l'arrière-plan.

#### Q. : Qu'est-ce qu'une «banque membre»?

R. : Il s'agit d'une banque qui est une institution membre tel que défini à l'article 2 de la *Loi sur la Société d'assurance-dépôts du Canada*. La Banque HSBC Canada est une banque membre.

#### Q. : Une banque membre peut-elle refuser d'ouvrir un compte de dépôt pour un particulier?

R. : Oui. En vertu de la *Loi sur les Banques*, même si un particulier lui fournit les pièces d'identité et les renseignements nécessaires, une banque membre peut refuser de lui ouvrir un compte de dépôt de détail dans les cas suivants :

- a) la banque membre a des raisons de croire que le compte de dépôt de détail sera utilisé pour des activités illégales ou frauduleuses;
- b) le particulier s'est déjà livré à des activités illégales ou frauduleuses envers des fournisseurs de services financiers, la plus récente activité datant d'il y a moins de sept ans;
- c) la banque membre a des raisons de croire que le particulier lui a volontairement fourni des renseignements trompeurs sur un point important pour obtenir l'ouverture du compte de dépôt de détail; ou
- d) la banque membre a des raisons de croire que le refus d'ouvrir le compte de dépôt de détail est nécessaire pour protéger ses clients ou ses employés des risques de blessure, de harcèlement ou d'autres abus.

#### Q. : Quel genre de chèques la banque membre peut-elle encaisser pour un particulier qui n'est pas un de ses clients?

R. : En général, la banque membre peut encaisser les chèques du gouvernement fédéral d'un montant maximal de 1 750,00 \$ pour un particulier qui n'est pas un de ses clients. En vertu de la *Loi sur les Banques*, la banque membre n'est pas tenue d'encaisser un chèque du gouvernement fédéral ou un autre effet s'il existe des preuves établissant que le chèque ou l'autre effet a été falsifié de quelque manière ou est contrefait, ou si la banque membre a des raisons de croire qu'il y a eu activité frauduleuse ou illégale relativement au chèque ou à l'effet.

### IV. Questions

#### Notre engagement envers nos clients

La HSBC s'engage à servir ses clients avec honnêteté et respect. Pour obtenir plus de détails, il faut consulter le site [www.hsbc.ca](http://www.hsbc.ca) ou se rendre à la succursale la plus près.

#### Coordonnées

Si vous avez des questions sur l'accès aux services bancaires de base ou souhaitez déposer une plainte, vous pouvez communiquer avec l'ACFC :

Agence de la consommation en matière financière au Canada  
427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage  
Ottawa, ON K1R 1B9

Téléphone, sans frais (français) :  
1-866-461-ACFC (2232)

Téléphone, sans frais (anglais) :  
1-866-461-FCAC (3222)

Site Internet : [acfc-fcac.gc.ca](http://acfc-fcac.gc.ca)