

# Pour répondre à vos plaintes

## Bilan pour 2019



Nourrir vos ambitions

# Ce que nous faisons

## Pour répondre à vos plaintes

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.

### Étape 1

#### Adressez-vous d'abord à un représentant de la HSBC

Si nous ne vous avons pas offert le service que vous attendiez de nous, veuillez communiquer avec nous par téléphone, par courriel, par message sécurisé des services bancaires en ligne ou par lettre. Vous pouvez aussi vous rendre dans l'une de nos succursales.

Nous accuserons réception de votre plainte et vous fournirons les coordonnées d'un représentant de la HSBC qui vous informera de l'état du traitement de votre plainte. À la suite de notre enquête, nous répondrons à votre plainte avec les détails de notre enquête, notre décision et la façon dont nous l'avons prise.

### Étape 2

#### Communiquez avec le bureau des relations avec les clients de la HSBC

La majorité des plaintes soumises par les clients sont réglées par l'un des représentants de la HSBC. Si votre plainte n'a pas été réglée à votre entière satisfaction, le représentant peut la soumettre au bureau des relations avec les clients de la HSBC en votre nom, mais vous pouvez aussi la soumettre directement vous-même.

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

- ◆ Faits se rapportant à votre plainte
- ◆ Nom du représentant de la HSBC auprès de qui vous avez signalé le problème
- ◆ Nom de toutes les autres personnes concernées

Le bureau des relations avec les clients accusera réception de votre plainte au moyen de votre mode de communication préféré. Il vous fournira les coordonnées nécessaires pour savoir où le traitement de votre plainte en est. Après une enquête détaillée, il vous répondra avec les résultats de son enquête, sa décision et la façon dont il l'a prise.

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

### Étape 3

#### Communiquez avec le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC

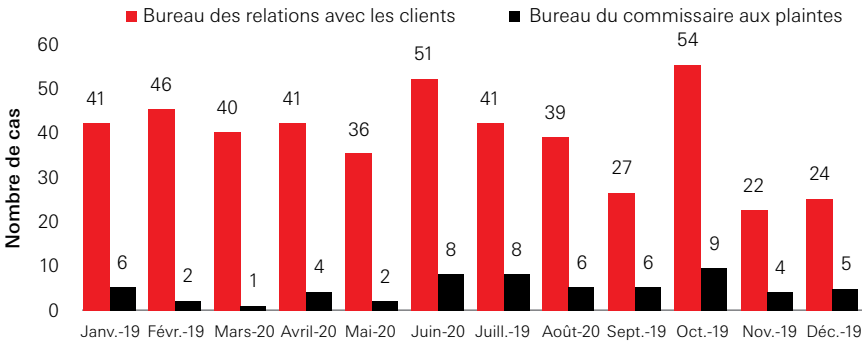
Si le règlement proposé par le bureau des relations avec les clients ne vous satisfait pas entièrement, vous pouvez soumettre votre plainte au bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC.

La HSBC a créé ce bureau pour faciliter le règlement des différends. Il acceptera d'examiner votre plainte une fois que le bureau des relations avec les clients aura mené une enquête approfondie.

Vous recevrez un accusé de réception, par courriel, par téléphone ou par la poste, selon votre préférence. Des recherches approfondies seront entreprises, après quoi le commissaire aux plaintes vous répondra avec les détails de son enquête, sa décision et une explication de son processus décisionnel.

# 2019 Revue de l'année

## Combien de cas de plaintes avons-nous examinés?

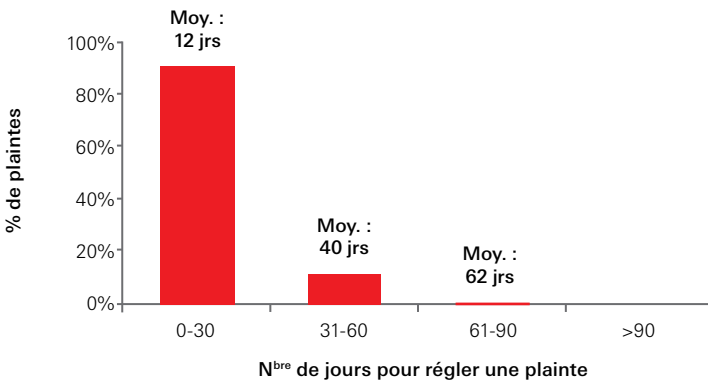


En 2019, 462 cas ont fait l'objet d'une enquête par le bureau des relations avec les clients de la HSBC<sup>1</sup> (Étape 2, page 2). Trois cent soixante-quatorze cas étaient liés à la Banque HSBC Canada et 88 à ses filiales.

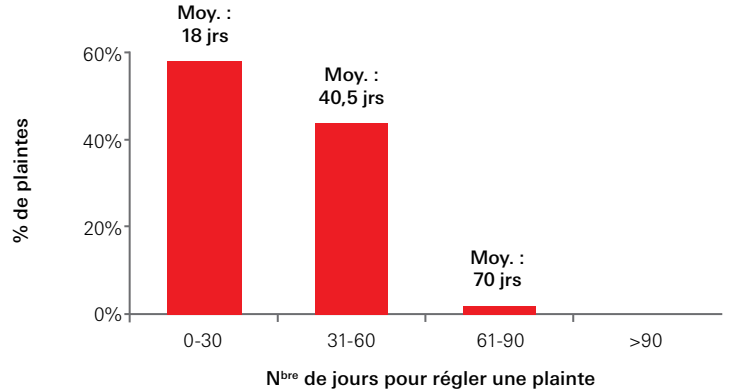
En 2019, 61 cas<sup>2</sup> ont fait l'objet d'une enquête par le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC (Étape 3, page 2). Cinquante et un cas étaient liés à la Banque HSBC Canada et 10 à ses filiales.

## Combien de temps avons-nous pris pour traiter et fermer les dossiers de plaintes?

Bureau des relations avec les clients de la HSBC



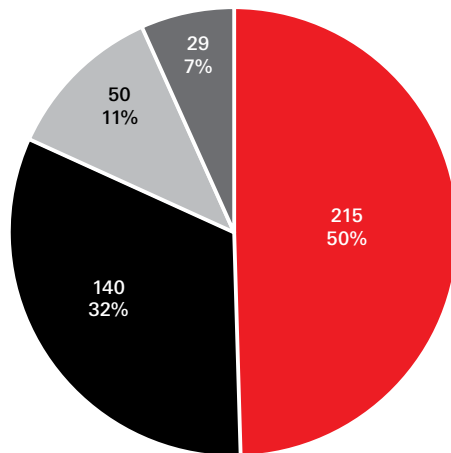
Bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC



En moyenne, le bureau des relations avec les clients de la HSBC a pris 16 jours ouvrables pour fermer un dossier de plainte et le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC, 29 jours ouvrables.

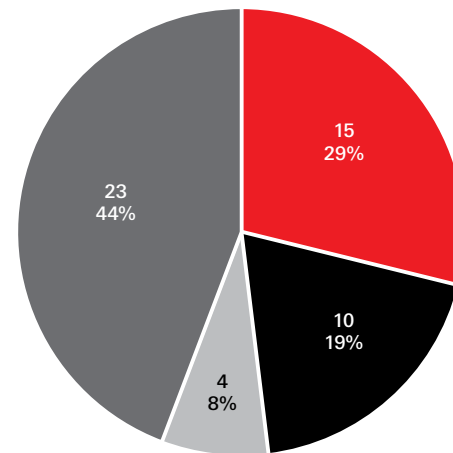
# Quel a été le taux de satisfaction relatif à la résolution des plaintes?

Bureau des relations avec les clients de la HSBC



- Satisfait du règlement
- Partiellement satisfait du règlement
- Insatisfait du règlement
- Information non disponible

Bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC



- Satisfait du règlement
- Partiellement satisfait du règlement
- Insatisfait du règlement
- Information non disponible

Le graphique illustre uniquement les cas résolus; il n'inclut pas les cas toujours ouverts.

En 2019, le bureau des relations avec les clients de la HSBC a résolu 215 cas à la satisfaction des plaignants, dans 50 cas, les plaignants ont partiellement obtenu satisfaction, et dans 140 cas, les plaignants n'ont pas obtenu satisfaction. Le taux de satisfaction est inconnu dans 29 cas, et 26 cas sont toujours ouverts<sup>3</sup>.

En 2019, le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC a résolu 15 cas à la satisfaction des plaignants, dans 4 cas, les plaignants ont partiellement obtenu satisfaction, et dans 10 cas, les plaignants n'ont pas obtenu satisfaction. Le taux de satisfaction est inconnu dans 23 cas, et 9 cas sont toujours ouverts<sup>3</sup>.

# Pour nous joindre

## Représentant de la HSBC

**N<sup>os</sup> de téléphone sans frais :**

Particuliers : 1-888-310-HSBC (4722)

HSBC Premier et Jade : 1-866-233-3838

Petites entreprises : 1-877-955-HSBC (4722)

Pour le service aux entreprises : communiquez avec votre gestionnaire de relations bancaire

**Adresse de courriel ou en ligne :**

Info@hsbc.ca ou visitez HSBC.ca/Complaints

**Message sécurisé des services bancaires en ligne**

Pour nous joindre, vous pouvez également ouvrir une session dans les services bancaires en ligne et nous envoyer un message sécurisé.

**Succursale de la HSBC**Pour trouver nos succursales, veuillez utiliser le localisateur de succursales à l'adresse <https://www.hsbc.ca/fr-ca/branch-locator/>.

## Bureau des relations avec les clients de la HSBC

CP 9950, succursale Terminal

Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 4G3

**N<sup>o</sup> de téléphone sans frais :** 1-888-989-HSBC (4722)**Adresse de courriel :** customer\_relations@hsbc.ca

## Bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC

CP 9950, succursale Terminal

Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 4G3

**N<sup>o</sup> de téléphone sans frais :** 1-800-343-1180**Adresse de courriel :** commissioner\_complaints@hsbc.ca

## Plaintes touchant une filiale de la Banque HSBC Canada

Dans le cas d'une plainte touchant l'une des filiales suivantes de la Banque HSBC Canada, veuillez communiquer avec la filiale en question aux coordonnées ci-dessous :

**Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc.****N<sup>o</sup> de téléphone sans frais :** 1-800-830-8888**Adresse de courriel :** hsbcinvestmentfundcomplaints@hsbc.ca**InvestDirect HSBC, une division de Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc.****N<sup>o</sup> de téléphone sans frais :** 1-800-760-1180**Adresse de courriel :** investdirect@hsbc.ca**Financement hypothécaire HSBC Inc.****N<sup>o</sup> de téléphone sans frais :** 1-888-318-0271**Adresse de courriel :** contact.hsbc.financial@hsbc.ca**Gestion globale d'actifs HSBC (Canada) Limitée****Adresse de courriel :** ca.amca.complaints@hsbc.ca**Services de gestion privée de patrimoine HSBC (Canada) Inc.****N<sup>o</sup> de téléphone sans frais :** 1-844-756-7783**Adresse de courriel :** ca.hpws.complaints@hsbc.ca

# Questions?

Pour toute question sur le contenu de ce rapport, veuillez communiquer avec le bureau des relations avec les clients de la HSBC :

CP 9950, succursale Terminal  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 4G3

**N° de téléphone sans frais** : 1-888-989-HSBC (4722)

**Adresse de courriel** : [customer\\_relations@hsbc.ca](mailto:customer_relations@hsbc.ca)

<sup>1</sup> Le bureau des relations avec les clients de la HSBC traite les plaintes pour la Banque HSBC Canada et ses filiales suivantes : Société hypothécaire HSBC (Canada); Financement hypothécaire HSBC Inc.; Société de fiducie HSBC (Canada); Société de capital HSBC (Canada) Inc.; et Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc.

<sup>2</sup> Le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC traite les plaintes pour la Banque HSBC Canada et ses filiales : Gestion globale d'actifs HSBC (Canada) Limitée; Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc.; InvestDirect HSBC, une division de Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc.; Services de gestion privée de patrimoine HSBC (Canada) Inc.; Société hypothécaire HSBC (Canada); Financement hypothécaire HSBC Inc.; Société de fiducie HSBC (Canada); et Société de capital HSBC (Canada) Inc.

<sup>3</sup> Résultats en date du 8 janvier 2020