

# Nous sommes à l'écoute

## Pour répondre à vos plaintes

Chez Gestion globale d'actifs HSBC (Canada) Limitée, nous mettons tout en œuvre pour offrir une bonne expérience à nos clients et nous sommes ouverts aux commentaires et aux suggestions. Si vous avez eu une mauvaise expérience, n'hésitez surtout pas à nous en faire part.

Veuillez suivre les étapes ci-dessous pour adresser votre plainte à la bonne équipe.

### **Étape 1** Commencez par communiquer avec votre gestionnaire de relations bancaires ou votre conseiller en fonds communs de placement

Vous pouvez commencer par discuter de vos préoccupations avec votre gestionnaire de relations bancaires ou votre conseiller en fonds communs de placement.

Vous pouvez aussi :

- Faire parvenir un courriel à [ca.amca.complaints@hsbc.ca](mailto:ca.amca.complaints@hsbc.ca)
- Poster une lettre à notre siège social, à l'adresse suivante :

Gestion globale d'actifs HSBC (Canada) Limitée.  
885, rue West Georgia, 3<sup>e</sup> étage  
Vancouver (C.-B.) V6C 3E8  
À l'attention de : Gestion des plaintes

### **Étape 2** Soumettez votre plainte au bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte après l'étape 1, vous pouvez la soumettre au bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC.

**Remarque :** Vous avez aussi le droit d'acheminer votre plainte en tout temps à l'OSBI ou à n'importe quel organisme de réglementation. Pour obtenir plus de précisions, reportez vous aux sections ci-dessous.

#### **Bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC**

**Téléphone, sans frais :** 1-800-343-1180

**Courriel :** [commissioner\\_complaints@hsbc.ca](mailto:commissioner_complaints@hsbc.ca)

**Adresse :** C. P. 9950, succ. Terminal  
Vancouver (C.-B.) V6B 4G3

Ce bureau a 30 jours ouvrables pour y répondre. Les délais pour intenter une action en justice se poursuivent pendant que le bureau examine votre plainte.

Ce bureau travaille indépendamment de Gestion globale d'actifs HSBC (Canada) Limitée, mais les employés font partie de la HSBC et il ne s'agit donc pas d'un service de règlement des différends indépendant comme l'est l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

### Plaintes relatives à la confidentialité seulement

Si votre plainte concerne des problèmes liés à la confidentialité, nous la transmettrons à notre responsable en chef de la confidentialité :

#### **Responsable en chef de la confidentialité de la HSBC**

**Courriel :** [privacy\\_officer@hsbc.ca](mailto:privacy_officer@hsbc.ca)

**Adresse :** C. P. 9950, succ. Terminal  
Vancouver (C.-B.) V6B 4G3

### Résolution par un organisme externe de traitement des plaintes

#### **Ombudsman des services bancaires et d'investissement**

Vous avez le droit d'acheminer votre plainte à l'OSBI dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- 1) Dans les 180 jours suivant la réception de la réponse finale de Gestion globale d'actifs HSBC (Canada) Limitée;
- 2) S'il nous a fallu plus de 90 jours pour répondre à votre plainte, à compter de la date à laquelle nous l'avons reçue.

**Téléphone, sans frais :** 1-888-451-4519

**Télécopieur :** 1-888-422-2865

**Courriel :** [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

**Adresse :** 20, rue Queen Ouest, bureau 2400, C. P. 8  
Toronto (ON) M5H 3R3

**Site Web :** [www.obsi.ca/fr](http://www.obsi.ca/fr)



Pour répondre à vos plaintes – suite

## Communiquer avec un organisme de réglementation

Vous pouvez également communiquer en tout temps avec l'un des organismes externes indiqués ci-dessous pour tenter de régler votre problème.

### **Autorité des marchés financiers**

Si vous êtes un résident du Québec, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Autorité des marchés financiers :

**Téléphone, sans frais** : 1-877-525-0337

**Télécopieur** : 418-525-9512

**Courriel** : [information@lautorite.qc.ca](mailto:information@lautorite.qc.ca)

**Adresse** : Place de la Cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, bureau 400  
Québec (QC) G1V 5C1

### **Commissariat à la protection de la vie privée du Canada**

Ce bureau enquête sur les plaintes relatives à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*. Si vous estimez que la HSBC n'a pas pris les mesures qui s'imposent pour régler votre problème, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada de la façon suivante :

**Téléphone, sans frais** : 1-800-282-1376

**Adresse** : 30, rue Victoria,  
Gatineau (QC) K1A 1H3

**Site Web** : [www.priv.gc.ca](http://www.priv.gc.ca)