
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

Communiquez avec le bureau des
relations avec les clients de la HSBC 2

Étape 3

Communiquez avec le commissaire
aux plaintes de la HSBC 4

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
plainte par téléphone ou par écrit. Nous
vous fournirons les coordonnées d'un
représentant de la HSBC, qui pourra vous
dire où en est votre plainte. Après une
enquête détaillée, nous répondrons à votre
préoccupation dans le délai convenu en
indiquant les détails de notre enquête, notre
décision et comment nous 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

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

La majorité des plaintes soumises par nos clients sont réglées par l'un des représentants du service à la clientèle du Centre financier HSBC. Si votre plainte n'est pas réglée à votre entière satisfaction malgré tous les efforts de nos représentants, ces derniers la soumettront au bureau des relations avec les clients de la HSBC en votre nom.

Pour s'assurer que l'on réponde rapidement et efficacement à vos préoccupations, 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 d'abord soumis votre plainte
- 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

C.P. 9950, succursale Terminal,
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 4G3

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 plaintes envoyées par les clients au bureau du président et chef de la direction du Centre financier HSBC.

Étape 3

Communiquez avec le bureau du commissaire aux plaintes 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 soumettre votre plainte au bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC.

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

Le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC confirmera la réception de votre plainte par courriel, par téléphone ou par courrier, selon votre préférence. Après une enquête détaillée, il vous répondra par écrit en indiquant les détails de son enquête, sa décision et comment il est arrivé à la prendre.

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

C.P. 9950, succursale Terminal
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 4G3

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

Courriel : commissioner_complaints@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 il vient en aide à des clients d'établissements bancaires qui ont déposé des plaintes.

Si vous êtes insatisfait des mesures prises par la HSBC pour régler votre plainte, vous avez le droit de la présenter 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 pour régler votre plainte. Vous avez aussi le droit de faire parvenir 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, rue Bay, bureau 1505
C.P. 5 Toronto (Ontario) 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 finale 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 régler votre plainte et si vous estimez toujours que les lois fédérales applicables n'ont pas été respectées, 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 (Ontario) 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 Financement hypothécaire HSBC Inc. 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.

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

30, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 1H3

N° de téléphone : 819-994-5444

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

N° de télécopieur : 819-994-5424

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.