

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

Adresse : Place de la Cité, tour Cominar,
2640, boulevard Laurier, bureau 400,
Québec (Québec) 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 :

Sans frais : 1-800-282-1376

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

Site Web : www.priv.gc.ca

**Gestion privée de placement
HSBC (Canada) Inc.**

Nous sommes à l'écoute
**Pour répondre à vos
plaintes**

**Publié par Gestion privée de placement HSBC
(Canada) Inc.**

8500627-FR_2021-04

N° AE P2012010 30042022



Chez Gestion privée de placement HSBC (Canada) Inc., nous nous engageons à vous offrir la meilleure expérience client possible. Si nous n'avons pas été à la hauteur de vos attentes, veuillez nous en informer le plus rapidement afin que nous puissions corriger la situation.

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

Étape 1 Communiquez avec votre conseiller en placement ou votre planificateur de patrimoine

Discutez d'abord de vos préoccupations avec votre conseiller en placement ou votre planificateur de patrimoine. Vous pouvez aussi écrire à notre siège social, à l'adresse suivante :

Gestion privée de placement HSBC (Canada) Inc.
70, rue York, bureau 300, Toronto (ON) M5J 1S9

Étape 2 Communiquez avec notre équipe responsable des plaintes soumises à un palier supérieur

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte à l'étape 1, vous pouvez la soumettre à un niveau supérieur ou demander à votre conseiller en placement ou votre planificateur de patrimoine de le faire en votre nom.

Remarque : Selon la nature de votre plainte, nous pourrions vous demander de la transmettre à une autre équipe. 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.

Équipe responsable des plaintes soumises à un palier supérieur de la HSBC

Sans frais : 1-888-989-HSBC (4722)

Courriel : escalated.complaints.canada@hsbc.ca

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

Étape 3 Soumettez votre plainte au bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC

Si le règlement proposé après les étapes 1 et 2 ne vous satisfait pas, vous pouvez envoyer votre plainte au bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC.

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.

Bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC

Sans frais : 1-800-343-1180

Courriel : commissioner_complaints@hsbc.ca

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

Ce bureau travaille indépendamment de Gestion privée de placement HSBC (Canada) Inc., 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

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 privée de placement HSBC (Canada) Inc.;
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, sans frais : 1-888-422-2865

Courriel : ombudsman@obsi.ca

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

Site Web : www.obsi.ca