

InvestDirect HSBC

# Pour répondre à vos plaintes

Nous sommes à l'écoute  
de vos besoins

Chez InvestDirect HSBC, une division de Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc., nous sommes à l'écoute de vos besoins. Afin de mieux vous servir, nous vous invitons à nous faire part de vos plaintes et de vos critiques. Nous sommes là pour vous écouter et vous aider. Pour pouvoir régler rapidement vos problèmes, nous avons établi un système simple et efficace de traitement des plaintes. La première étape consiste à communiquer avec InvestDirect HSBC. Nous sommes d'avis que la plupart de vos problèmes peuvent être résolus par InvestDirect HSBC, où les employés ont la formation et l'autorité nécessaires pour trouver une solution. Soyez assuré que nous donnerons suite à votre plainte le plus tôt possible.

## Étapes du traitement de votre plainte par InvestDirect HSBC

En tant que division de Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc., qui est une société membre de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), InvestDirect HSBC doit s'assurer que les plaintes des clients sont traitées de façon efficace, juste et le plus rapidement possible. Vous trouverez ci-dessous les étapes qui seront suivies au cours du traitement de votre plainte :

1. InvestDirect HSBC reçoit votre plainte.
2. Nous évaluons la plainte et désignons une personne en charge du traitement de la plainte :
  - les plaintes visant des cas d'inconduite seront traitées par le service de la conformité;
  - les plaintes visant des questions sur le service à la clientèle seront traitées par l'équipe de gestion de InvestDirect HSBC.
3. Nous accuserons réception de votre plainte dans les cinq (5) jours ouvrables. L'accusé de réception peut contenir une demande de renseignements supplémentaires si cela s'avère nécessaire pour l'enquête. Il comprendra également les coordonnées de la personne en charge de la plainte.
4. Nous vérifions les documents relatifs à votre compte (comme vos formulaires de demande et vos relevés mensuels) qui sont reliés à la plainte.
5. Nous vérifions également les commentaires internes et les documents pertinents de InvestDirect HSBC qui peuvent être reliés aux questions soulevées par la plainte.
6. La personne en charge de la plainte procède à une analyse équilibrée des questions que vous avez soulevées par rapport aux renseignements internes.
7. Une lettre de confirmation détaillée vous est envoyée au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours

après la réception de votre plainte. Cette lettre résume l'enquête, la ou les décisions finales de l'entreprise, la solution proposée et les options qui vous sont offertes si vous n'êtes pas satisfait du résultat du processus de traitement des plaintes.

8. Si, dans une situation imprévue ou indépendante de notre volonté, la lettre de confirmation ne pouvait être envoyée dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la réception de votre plainte, une autre lettre vous sera envoyée à l'intérieur de ce délai résumant les raisons du retard et indiquant le nouveau délai prévu par l'entreprise pour finaliser l'analyse du dossier.

À qui vous adresser si vous avez une plainte ou une question à propos de nos façons de procéder, des exigences en matière de conformité ou de tout autre sujet relatif au groupe de sociétés de la HSBC au Canada†

Nos normes en matière de qualité du service à la clientèle sont les plus élevées de l'industrie des services financiers. Nous espérons donc que vous nous donnerez la chance de corriger toute situation ne répondant pas à vos attentes.

Si vous avez des questions relativement à nos façons de procéder, à nos pratiques en matière de confidentialité ou de conformité ou encore si vous êtes mécontent de notre service, nous voulons en être avisés. Pour que nous puissions répondre à votre plainte le plus rapidement et le plus efficacement possible, nous vous demandons de communiquer avec l'un des bureaux suivants, dans l'ordre :

1. Le bureau de InvestDirect HSBC
2. Le bureau du responsable en chef de InvestDirect HSBC
3. Le bureau du service de la conformité ou le bureau du responsable désigné des plaintes

4. Les bureaux internes indépendants, soit le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC ou le bureau du responsable de la confidentialité de la HSBC
5. Le bureau de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement
6. Les autres bureaux externes, soit le bureau de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières ou le bureau du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

## **1. Pour soumettre une plainte à InvestDirect HSBC**

Si vous avez une plainte à formuler ou si vous avez un problème quelconque dont vous voudriez nous faire part, nous vous recommandons de vous adresser d'abord à InvestDirect HSBC. Nos employés ont été formés pour résoudre les problèmes le plus rapidement possible. Ils peuvent vous fournir des détails précis sur les lignes de conduite en matière de pratiques de vente autorisées et sur tout autre sujet relatif à la conformité, y compris des renseignements sur les lignes de conduite de la HSBC en matière de confidentialité. De plus, vous pouvez leur demander un exemplaire du Code de confidentialité de la HSBC. Si vous n'avez pas obtenu de réponses à vos questions ou si votre problème concerne un cas d'inconduite, vous devriez vous adresser à l'équipe de gestion de InvestDirect HSBC, qui fera les recherches nécessaires et prendra les mesures appropriées. Vous pouvez également communiquer avec l'équipe de gestion de InvestDirect HSBC de la façon suivante :

**Par téléphone, sans frais :** 1-800-952-1180

**Par courriel :** [investdirect@hsbc.ca](mailto:investdirect@hsbc.ca)

## **2. Bureau du responsable en chef de InvestDirect HSBC**

Il est possible que la solution proposée ne vous convienne pas. Dans ce cas, vous pouvez également écrire au responsable en chef de InvestDirect HSBC.

Au besoin, ce dernier fera en sorte que des recherches plus poussées soient entreprises et verra à ce que vous receviez une réponse par écrit. Les coordonnées du responsable en chef de InvestDirect HSBC sont les suivantes :

### **Responsable en chef de InvestDirect HSBC**

InvestDirect HSBC

3381, Steeles Avenue East, bureau 300

Toronto (Ontario) M2H 3S7

### **3. Pour soumettre une plainte au service de la conformité ou au responsable désigné des plaintes**

Si votre plainte vise un cas d'inconduite, vous pouvez la transmettre, en tout temps, au service de la conformité de Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc. De plus, si vous souhaitez exposer vos préoccupations au sujet de la façon dont le représentant de InvestDirect HSBC a traité votre plainte, vous pouvez vous adresser au responsable désigné des plaintes, qui est un membre dirigeant du service de la conformité en charge de la surveillance des façons de procéder en matière de traitement des plaintes de l'entreprise. Nous accuserons réception de votre plainte par écrit et les recherches nécessaires seront entreprises afin de trouver une solution à votre problème, et ce, avant qu'une réponse par écrit vous soit fournie. Les coordonnées du service de la conformité sont les suivantes :

### **Responsable désigné des plaintes**

Service de la conformité

Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc.

70, York Street, 7<sup>e</sup> étage

Toronto (Ontario) M5J 1S9

**Courriel** : [hsbcsecurities\\_complaints@hsbc.ca](mailto:hsbcsecurities_complaints@hsbc.ca)

### **4. Bureaux internes indépendants**

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de la solution proposée après vous être adressé à d'autres services au sein de la HSBC, vous pouvez soumettre votre

plainte au bureau de l'ombudsman de la HSBC. Si votre plainte concerne vos renseignements personnels, communiquez avec le bureau du responsable de la confidentialité de la HSBC.

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

La HSBC a mis sur pied le bureau du commissaire aux plaintes pour faciliter le règlement des différends. Si vous estimez que votre problème n'a pas été résolu à votre satisfaction, communiquez avec le bureau du commissaire aux plaintes.

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 bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC vous répondra par écrit en indiquant les détails de son enquête, sa décision et une explication du processus décisionnel.

Le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC examinera votre plainte une fois que les autres services de la HSBC auront effectué une enquête approfondie. Les coordonnées sont les suivantes :

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

2910, Virtual Way

Vancouver (Colombie-Britannique) V5M 0B2

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

**Courriel** : commissioner\_complaints@hsbc.ca

### **Bureau du responsable de la confidentialité de la HSBC**

Si vos questions en matière de confidentialité demeurent sans réponse ou si l'on n'a pas répondu à vos plaintes sur la façon dont les renseignements personnels vous concernant sont obtenus, utilisés ou divulgués par la HSBC, vous pouvez communiquer avec le bureau du responsable de la confidentialité de la HSBC. Le bureau du responsable de la confidentialité de la HSBC acceptera d'examiner votre plainte une fois

que InvestDirect HSBC ou le service de la conformité aura mené une enquête approfondie.

## **Bureau du responsable de la confidentialité de la HSBC**

2910, Virtual Way

Vancouver (Colombie-Britannique) V5M 0B2

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

Vous pouvez vous procurer un exemplaire du Code de confidentialité de la HSBC à votre succursale, auprès du bureau du responsable de la confidentialité ou à partir du site de la HSBC, à l'adresse [www.hsbc.ca](http://www.hsbc.ca).

## **5. Bureau de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement**

La HSBC est membre de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, un organisme indépendant approuvé par le ministère des Finances chargé de régler les plaintes des consommateurs dans le secteur des services bancaires.

Si vous estimez que la HSBC n'a pas pris les mesures qui s'imposent pour régler votre problème, vous avez le droit de faire parvenir votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement dans les 180 jours civils suivant la date à laquelle vous avez reçu la réponse à votre plainte.

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement pourra communiquer avec l'équipe responsable de la résolution des plaintes de la HSBC, y compris avec le bureau de l'ombudsman de la HSBC, afin d'accélérer le règlement de votre plainte. Si vous le désirez, le bureau de l'ombudsman de la HSBC pourra vous aider à faire parvenir vos plaintes à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.



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

401, Bay Street, bureau 505  
C. P. 5  
Toronto (Ontario) M5H 2Y4

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

**Télécopieur, sans frais** : 1-888-422-2865

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

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

## **6. Autres bureaux externes**

### **Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)**

Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc. est membre de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM). Il s'agit d'un organisme d'autoréglementation national qui supervise l'ensemble des courtiers en placement au Canada. Les investisseurs ayant des différends avec leur courtier en valeurs mobilières peuvent déposer une plainte auprès de l'OCRCVM. Les coordonnées de l'OCRCVM sont les suivantes :

**Téléphone, sans frais** : 1-877-442-4322

**Site Web** : [www.ocrcvm.ca](http://www.ocrcvm.ca) > Investisseurs > Dépôt d'une plainte

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

Si vous estimez que le responsable de la confidentialité de la HSBC n'a pas pris les mesures qui s'imposent pour régler votre problème, vous pouvez téléphoner ou écrire au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, un organisme indépendant chargé d'aider les clients d'établissements bancaires à résoudre leur problème en matière de confidentialité. Si vous le désirez, le responsable de la confidentialité de la HSBC pourra vous aider à faire parvenir vos plaintes au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

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

30, rue Victoria  
Gatineau (Québec) K1A 1H3

**Téléphone** : 819-994-5444

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

**Télécopieur** : 819-994-5424

## **Fonds communs de placement de la HSBC**

Les plaintes ou les questions relatives aux Fonds communs de placement de la HSBC doivent être acheminées à l'un des bureaux suivants :

1. Le bureau de InvestDirect HSBC
2. Le bureau du responsable en chef de la conformité, Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc.\* (division InvestDirect HSBC)
3. Le bureau de la commission des valeurs mobilières de la province concernée

### **\*Responsable en chef de la conformité**

Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc.

70, York Street, 7<sup>e</sup> étage

Toronto (Ontario) M5J 1S9

**Courriel** : [hsbcsecurities\\_complaints@hsbc.ca](mailto:hsbcsecurities_complaints@hsbc.ca)

## **Engagements volontaires et codes de conduite**

Les codes de conduite volontaires sont des engagements et des lignes directrices sur les normes de pratique commerciale qui visent à protéger nos clients. La HSBC s'est engagée à respecter les codes de conduite suivants :

### **Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique**

Nous nous engageons à respecter les lignes de conduite visant à protéger les clients à l'égard de l'utilisation des services bancaires par voie électronique, y compris par l'entremise de l'Internet.

## **Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré**

Nous nous engageons à respecter les lignes de conduite ayant trait aux transferts de régimes d'épargne enregistrés.

Remarque : Pour obtenir une description complète de ces codes de conduite, veuillez consulter le site [www.hsbc.ca](http://www.hsbc.ca).

## **Nous sommes toujours prêts à vous aider.**

La HSBC s'est engagée à offrir une expérience client hors pair. Si vous avez des préoccupations, veuillez nous en aviser afin que nous puissions mieux vous servir.

<sup>†</sup> Dans le présent document, «HSBC» comprend la Banque HSBC Canada et ses filiales : Gestion globale d'actifs HSBC (Canada) Limitée; Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc.; Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc. (y compris sa division InvestDirect HSBC); Société de fiducie HSBC (Canada); Société hypothécaire HSBC (Canada); Société de capital HSBC (Canada) Inc.; Services de gestion privée de patrimoine HSBC (Canada) Inc. et Société financière HSBC Limitée.

Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc. est une filiale en propriété exclusive, mais une entité distincte, de la Banque HSBC Canada.

Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc. est membre du Fonds canadien de protection des épargnants. InvestDirect HSBC est une division de Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc.

Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc. est membre de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières.

