

# Service offert d’après le Règlement sur l’accès aux services bancaires de base

La Banque HSBC Canada («HSBC», «nous» ou «notre») est régie par la *Loi sur les banques* et le *Règlement sur l’accès aux services bancaires de base* (le «règlement»). L’objectif du règlement est d’assurer que tous les particuliers au Canada peuvent obtenir des services bancaires de base. D’après la *Loi sur les Banques* et le règlement, un particulier («vous») peut ouvrir un compte de dépôt de détail (un «compte») à la HSBC ou encaisser des chèques ou d’autres instruments du gouvernement fédéral («chèque(s) du gouvernement») même s’il n’est pas un client de la HSBC, selon certaines conditions.

Ce document renferme ces conditions et fournit également d’importants renseignements sur l’accès aux services bancaires de base.

## I. Ouverture de compte

### Renseignements obligatoires

Pour ouvrir un compte auprès de la HSBC, vous devez :

- présenter une pièce d’identité valide parmi celles énumérées dans la liste A (voir ci-dessous).
- soit :
  - présenter une deuxième pièce d’identité valide parmi celles énumérées dans la liste A ou B (voir ci-dessous); ou
  - prendre les mesures pour que votre identité soit confirmée par un autre client de la HSBC dont le compte est en règle ou par une personne jouissant d’une bonne réputation dans la communauté.

- nous fournir votre nom, votre date de naissance, votre adresse (s’il y a lieu) et votre emploi (s’il y a lieu), verbalement ou par écrit;
- nous permettre de vérifier les pièces d’identité et les renseignements que vous avez fournis et de vérifier si nous aurions des raisons de refuser de vous ouvrir un compte.

Une fois la vérification effectuée, si nous avons des raisons de croire que vous avez donné de faux renseignements sur votre identité, nous pouvons vous demander de présenter une pièce d’identité valide, parmi celles énumérées dans la liste A, et qui comporte votre photographie et votre signature.

### Refus d’ouvrir un compte

La HSBC refusera d’ouvrir un compte pour les raisons suivantes :

- si nous avons des raisons de croire que le compte sera utilisé pour des activités illégales ou frauduleuses;
- si vous vous êtes déjà livré à des activités illégales ou frauduleuses envers des banques ou d’autres fournisseurs de services financiers, la plus récente activité datant d’il y a moins de sept ans;
- si nous avons des raisons de croire que vous avez volontairement fourni des renseignements trompeurs sur un point important pour obtenir l’ouverture du compte;
- si la HSBC a des raisons de croire que le refus d’ouvrir le compte est nécessaire pour protéger ses clients ou ses employés des risques de blessure, de harcèlement ou d’autres abus;

- si vous n’avez pas fourni les pièces d’identité ou les renseignements demandés pour l’ouverture du compte.

Si nous refusons de vous ouvrir un compte, nous vous remettrons une lettre vous informant du refus ainsi qu’une copie de ce dépliant, lequel contient les coordonnées pour communiquer avec l’Agence de la consommation en matière financière au Canada (ACFC).

## II. Encaissement de chèques du gouvernement

La HSBC encaissera un chèque du gouvernement que vous présentez, même si vous n’êtes pas un client de la HSBC :

- si vous respectez l’une des exigences suivantes concernant les pièces d’identité :
  - vous présentez deux pièces d’identité valides parmi celles énumérées dans la liste A ou B; ou
  - vous présentez une pièce valide parmi celles énumérées dans la liste A ou B et qui comporte une photographie ou une signature; ou
  - vous présentez une pièce d’identité valide parmi celles énumérées dans la liste A ou B et un client de la HSBC ou une personne jouissant d’une bonne réputation dans la communauté peut confirmer votre identité.
- si le montant maximal du chèque du gouvernement est de 1 500,00 \$.
- s’il n’y a aucune raison de croire que le chèque du gouvernement a été altéré ou contrefait.

- s’il n’y a aucune raison de croire qu’il y a eu fraude ou qu’une illégalité a été commise relativement au chèque.

### Autres renseignements importants

Aucuns frais ne vous seront demandés pour l’encaissement d’un chèque du gouvernement.

Un particulier qui n’est pas un client de la HSBC est une personne qui n’a pas de compte auprès de la HSBC et qui n’est titulaire d’aucune carte de crédit émise par la HSBC.

Si nous refusons d’encaisser un chèque du gouvernement pour vous, nous vous remettrons une lettre vous informant du refus ainsi qu’une copie de ce dépliant, lequel contient les coordonnées pour communiquer avec l’Agence de la consommation en matière financière au Canada (ACFC).

## III. Listes

### Liste A

- Permis de conduire délivré au Canada, s’il peut être utilisé à des fins d’identification d’après une loi provinciale
- Passeport canadien
- Certificat de citoyenneté canadienne ou de naturalisation sous la forme d’un document ou d’une carte, sauf un document commémoratif
- Carte de résident permanent ou formulaire IMM 1000, IMM 1442 ou IMM 5292 de Citoyenneté et Immigration Canada
- Certificat de naissance délivré au Canada

- Carte d’assurance sociale délivrée par le gouvernement fédéral
- Carte de sécurité de la vieillesse délivrée par le gouvernement fédéral comportant le numéro d’assurance sociale de la personne nommée sur la carte
- Certificat du statut d’Indien délivré par le gouvernement fédéral
- Carte d’assurance-maladie provinciale ou territoriale, si elle peut être utilisée à des fins d’identification d’après une loi provinciale ou territoriale
- Document ou carte, qui comporte la photographie du particulier et sa signature, délivré par l’une des autorités suivantes ou toute entité qui lui succède :
  - Insurance Corporation of British Columbia
  - Alberta Registries
  - Saskatchewan Government Insurance
  - Department of Service Nova Scotia and Municipal Relations
  - Department of Transportation and Public Works de la province de l’Île-du-Prince-Édouard
  - Services Nouveau-Brunswick
  - Department of Government Services and Lands de la province de Terre-Neuve-et-Labrador
  - Ministère des Transports des Territoires du Nord-Ouest
  - Ministère du Gouvernement communautaire et des Transports du territoire du Nunavut

## Liste B

1. Carte d'identité d'employé délivrée par un employeur reconnu dans la communauté et comportant une photographie du particulier
2. Carte bancaire, de client ou de guichet automatique émise par une institution membre de l'Association canadienne des paiements, comportant la signature du particulier et émise en son nom ou comportant son nom
3. Carte de crédit émise par une institution membre de l'Association canadienne des paiements, comportant la signature du particulier et émise en son nom ou comportant son nom
4. Carte de client de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) comportant une photographie du particulier et sa signature
5. Passeport étranger

## IV. Questions fréquemment posées

### Q. : Qu'est-ce qu'un chèque du gouvernement du Canada?

R. : Un chèque du gouvernement du Canada est un chèque émis par le gouvernement du Canada et qui vous est destiné. Il peut s'agir d'un chèque d'assurance-emploi, de la sécurité de la vieillesse, du crédit pour la TPS/TVH ou de la prestation canadienne fiscale pour enfants.

Les chèques du gouvernement du Canada sont toujours de couleur jaune, avec des feuilles d'érable et une carte du Canada à l'arrière-plan.

### Q. : Qu'est-ce qu'une «banque membre»?

R. : Il s'agit d'une banque qui est une institution membre tel que défini à l'article 2 de la *Loi sur la Société d'assurance-dépôts du Canada*. La Banque HSBC Canada est une banque membre.

### Q. : Une banque membre peut-elle refuser d'ouvrir un compte de dépôt pour un particulier?

R. : Oui. En vertu du *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*, même si un particulier lui fournit les pièces d'identité et les renseignements nécessaires, une banque membre peut refuser de lui ouvrir un compte de dépôt de détail dans les cas suivants :

- a) la banque membre a des raisons de croire que le compte de dépôt de détail sera utilisé pour des activités illégales ou frauduleuses;
- b) le particulier s'est déjà livré à des activités illégales ou frauduleuses envers des fournisseurs de services financiers, la plus récente activité datant d'il y a moins de sept ans;
- c) la banque membre a des raisons de croire que le particulier lui a volontairement fourni des renseignements trompeurs sur un point important pour obtenir l'ouverture du compte de dépôt de détail; ou
- d) la banque membre a des raisons de croire que le refus d'ouvrir le compte de dépôt de détail est nécessaire pour protéger ses clients ou ses employés des risques de blessure, de harcèlement ou d'autres abus;

### Q. : Quel genre de chèques la banque membre peut-elle encaisser pour un particulier qui n'est pas un de ses clients?

R. : En général, la banque membre peut encaisser les chèques du gouvernement fédéral d'un montant maximal de 1 500,00 \$ pour un particulier qui n'est pas un de ses clients. En vertu du *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*, la banque membre n'est pas tenue d'encaisser un chèque du gouvernement fédéral ou un autre effet s'il existe des preuves établissant que le chèque ou l'autre effet a été falsifié de quelque manière ou est contrefait, ou si la banque membre a des raisons de croire qu'il y a eu activité frauduleuse ou illégale relativement au chèque ou à l'effet.

## V. Questions

### Notre engagement envers nos clients

La HSBC s'engage à servir ses clients avec honnêteté et respect. Pour obtenir plus de détails, il faut consulter le site [www.hsbc.ca](http://www.hsbc.ca) ou se rendre à la succursale la plus près.

## Coordonnées

Si vous avez des questions sur l'accès aux services bancaires de base ou souhaitez déposer une plainte, vous pouvez communiquer avec l'ACFC :

Agence de la consommation en matière financière au Canada  
427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage  
Ottawa, ON K1R 1B9

Téléphone, sans frais (français) :  
1-866-461-ACFC (2232)

Téléphone, sans frais (anglais) :  
1-866-461-FCAC (3222)

Adresse électronique : [info@acfc-fcac.gc.ca](mailto:info@acfc-fcac.gc.ca)  
Site Internet : [acfc-fcac.gc.ca](http://acfc-fcac.gc.ca)

# Règlement sur l'accès aux services bancaires de base