

Nous sommes à l'écoute

Pour répondre à vos plaintes

Chez Fonds d'investissement HSBC, 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 :

- Appeler Telefund au 1-800-830-8888
- Faire parvenir un courriel à HSBCInvestmentFundsComplaints@hsbc.ca
- Écrire une lettre à l'attention d'un conseiller en fonds communs de placement ou du directeur de votre succursale
- Poster une lettre à notre siège social, à l'adresse suivante :

Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc.
C. P. 6600, succ. Terminal
Vancouver (C.-B.) V6B 6R1
À l'attention de : Gestion des plaintes

Les étapes suivantes

Nous ferons tous les efforts possibles pour accuser réception de votre plainte dans un délai de 5 jours ouvrables suivant sa réception.

La nature de votre plainte déterminera l'instance qui sera chargée de s'en occuper. Les plaintes visant des cas d'inconduite, par exemple, seront traitées par le service de la conformité et les plaintes visant le service à la clientèle seront traitées par le directeur de la succursale.

Voici ce que nous ferons, une fois que nous aurons reçu votre plainte :

- 1) Vérification des documents relatifs au compte et des communications pouvant être reliés à la plainte.
- 2) Vérification des commentaires à l'interne et des documents pertinents, tels qu'ils sont fournis par le(s) conseiller(s) en fonds communs de placement.
- 3) Discussion avec le conseiller en fonds communs de placement ainsi qu'avec les employés de la succursale relativement à votre plainte.
- 4) Analyse des questions que vous avez soulevées par rapport à l'information dans nos dossiers et à d'autres renseignements obtenus à l'interne.
- 5) Envoi d'une lettre de confirmation détaillée dans les 90 jours suivant la réception de votre plainte.

Si la lettre de confirmation ne peut être envoyée dans les 90 jours suivant la réception de la plainte, nous vous enverrons une autre lettre à l'intérieur de ce délai, résumant les raisons du retard et indiquant le nouveau délai prévu pour finaliser l'analyse du dossier.

Après cette étape, vous pouvez acheminer votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, sans tenir compte des étapes ci-dessous. Consultez la section **Ombudsman des services bancaires et d'investissement** pour plus de détails.

Étape 2 Soumettez votre plainte au palier supérieur si elle n'est pas résolue

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 gestionnaire de relations



Pour répondre à vos plaintes – suite

bancaires ou à votre conseiller en fonds communs de placement de transmettre votre plainte en utilisant les coordonnées ci-dessous.

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.

Téléphone, 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 des plaintes des clients de la HSBC

Si le règlement proposé après les étapes 1 et 2 ne vous satisfait pas, vous pouvez envoyer votre plainte au bureau des plaintes des clients 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.

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

Courriel : client.complaints.office@hsbc.ca

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

Ce bureau travaille indépendamment de Fonds d'investissement HSBC, 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 Fonds d'investissement HSBC;
- 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.

Les services de l'OSBI vous sont fournis sans frais.

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

Télécopieur : 1-888-422-2865

Courriel : ombudsman@obsi.ca

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

Site Web : www.obsi.ca/fr

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.

Association canadienne des courtiers de fonds mutuels

Comme Fonds d'investissement HSBC est membre de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM), vous pouvez communiquer avec cette dernière de l'une des façons suivantes :

Téléphone : 416-361-6332 ou 1-888-466-6332

Courriel : complaints@mfd.ca

Site Web : www.mfd.ca

Pour répondre à vos plaintes – suite

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

Pour les résidents du Québec

Si vous êtes un résident du Québec, et que vous n'êtes pas satisfait du résultat ou de l'examen de votre plainte, vous pouvez nous demander de transférer votre dossier de plainte à l'*Autorité des marchés financiers*. Consultez *notre politique sur le traitement des plaintes pour les résidents du Québec* pour plus de renseignements.

Autorité des marchés financiers

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

Télécopieur : 418-525-9512

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