

Pour répondre à vos plaintes

Nous sommes à l'écoute

Chez Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc., nous mettons tout en œuvre pour offrir à nos clients une expérience des plus positives, et nous sommes ouverts aux commentaires et aux suggestions relativement à nos produits et services. Si vous avez eu une mauvaise expérience, n'hésitez surtout pas à nous en faire part et nous tenterons de trouver une solution le plus rapidement possible. Même si vous n'avez qu'un commentaire d'ordre général à partager ou une expérience plus heureuse à raconter, nous sommes à votre écoute.

Comment déposer une plainte?

À titre de membre de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels («ACCFM»), nous devons nous assurer que les plaintes des clients sont traitées de façon efficace, juste et le plus rapidement possible. Nous vous invitons donc à déposer d'abord votre plainte auprès de votre gestionnaire de relations bancaires ou de votre conseiller en fonds communs de placement. Vous pouvez aussi téléphoner au service Telefund, au 1-800-830-8888.

Vous pouvez aussi :

- Écrire une lettre ou toute autre communication à l'attention d'un conseiller en fonds communs de placement ou du directeur de votre succursale. Ils assumeront personnellement la responsabilité de traiter votre plainte.
- Faire parvenir un courriel à HSBCInvestmentFundsComplaints@hsbc.ca
- Poster une lettre à notre siège social, à l'adresse suivante :

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

Essayez de donner le plus de détails possible. Si vous avez besoin d'assistance pour documenter votre plainte écrite, nous nous ferons un plaisir de vous aider.

Peu importe l'avenue que vous choisissiez, nous ferons tous les efforts possibles pour accuser réception de votre plainte dans un délai de 5 jours ouvrables suivant sa réception. La lettre d'accusé de réception comprendra un résumé de notre processus interne de traitement des plaintes et une demande de renseignements supplémentaires, si cela s'avère nécessaire pour l'enquête. La lettre comprendra également les coordonnées de la personne en charge de la plainte. 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 (ex. : les formulaires de demande d'ouverture de compte du client, les relevés mensuels, la correspondance) 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 et qui peuvent être reliés aux questions soulevées par la plainte.
- 3) Discussion avec le conseiller en fonds communs de placement ainsi qu'avec le personnel de la succursale relativement à votre plainte.
- 4) Analyse objective par la personne en charge de la plainte des questions que vous avez soulevées par rapport aux renseignements additionnels obtenus à l'interne.

Page 2 >>

Pour répondre à vos plaintes (suite)

5) Envoi d'une lettre de confirmation détaillée au plus tard 90 jours suivant la réception de la plainte, résumant l'enquête qui a été menée et décrivant la solution proposée et les options dont vous pouvez vous prévaloir si vous n'êtes pas satisfait du résultat du processus de traitement des plaintes. Si la lettre de confirmation ne peut être envoyée dans les 90 jours suivant la réception de la plainte, une autre lettre sera envoyée à l'intérieur de ce délai, résumant les raisons du retard et indiquant le nouveau délai prévu pour finaliser l'analyse du dossier.

Le problème n'est toujours pas réglé?

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte par la HSBC, vous avez la possibilité de déposer votre plainte auprès du bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC.

Bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC
2910 Virtual Way
Vancouver (C.-B.) V5M 0B2

Téléphone, sans frais : 1-800-343-1180
Télécopieur : 604-647-2758

Courriel : commissioner_complaints@hsbc.ca

Vous pouvez également communiquer avec l'un des organismes externes indiqués ci-dessous pour tenter de régler votre problème.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement :

Si vous estimez que la HSBC n'a pas pris les mesures qui s'imposent pour régler votre problème, communiquez avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, un organisme indépendant chargé d'intercéder pour les clients d'établissements de services financiers. Les services de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement vous sont fournis sans frais; tous les frais qui sont associés à ce

service sont payés par Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc. Vous avez 180 jours à partir de la date où nous faisons part de notre décision pour soumettre votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Bureau de l'Ombudsman
401 Bay Street, Suite 1505
P.O. Box 5
Toronto (ON) M5H 2Y4

Téléphone, sans frais : 1-888-451-4519
Télécopieur, sans frais : 1-888-422-2865

Courriel : ombudsman@obsi.ca ou visitez leur site, à www.obsi.ca

Vous pouvez passer à cette étape après avoir reçu une réponse détaillée de notre part résumant l'enquête et décrivant la solution proposée, ou 90 jours après avoir déposé votre plainte initiale. L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement étudiera les plaintes à condition qu'elles soient portées à son attention dans les 180 jours suivant la date de notre réponse détaillée. L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement pourra communiquer avec l'équipe responsable des enquêtes et de la résolution des plaintes de la HSBC. Si vous le désirez, le commissionnaire aux plaintes de la HSBC pourra vous aider à faire parvenir vos plaintes à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

ACCFM :

Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc. est membre de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels («ACCFM»). Vous pouvez donc communiquer avec cette dernière de l'une des façons suivantes :

Téléphone : 416-361-6332 ou 1-888-466-6332
Courriel : complaints@mfd.ca ou par l'entremise de son site Web, www.mfd.ca.

Pour répondre à vos plaintes (suite)

Autorité des marchés financiers :

Si vous êtes un résident du Québec, vous pouvez aussi déposer une plainte en écrivant à l'Autorité des marchés financiers, Place de la Cité, Tour Cominar, 2640, boulevard Laurier, bureau 400, Sainte-Foy (Québec) G1V 5C1, ou communiquer avec cette dernière de l'une des façons suivantes :

Téléphone : 1-877-525-0337

Télécopieur : 418-525-9512

Courriel : information@lautorite.qc.ca

ou par l'entremise de son site Web,

www.lautorite.qc.ca.

Bureau du responsable de la confidentialité de la HSBC

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait du règlement reçu de HSBCInvestmentFundsComplaints@hsbc.ca, sur la façon dont les renseignements personnels sont obtenus, divulgués ou utilisés par la HSBC, les coordonnées du responsable de la confidentialité de la HSBC vous seront transmises afin que vous puissiez lui soumettre votre plainte.

Le responsable de la confidentialité de la HSBC acceptera d'examiner votre plainte une fois qu'une enquête approfondie aura été menée par l'équipe de HSBCInvestmentFundsComplaints@hsbc.ca. Vous recevrez un accusé de réception et, une fois l'enquête du responsable de la confidentialité de la HSBC terminée, vous recevrez également une réponse écrite de sa part.

À la HSBC, nous accordons une importance primordiale à la vie privée de nos clients et nous nous engageons à préserver la confidentialité des renseignements personnels les concernant. Vous pouvez obtenir une copie du Code de confidentialité de la HSBC à votre succursale ou à l'adresse www.hsbc.ca.