

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.
C. P. 6600, succ. 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 choisirez, 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. : formulaires de demande d'ouverture de compte du client, relevés mensuels, 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.
- 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?

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

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte par le représentant, vous pouvez transmettre votre plainte à un niveau supérieur ou demander au représentant de

Pour répondre à vos plaintes (suite)

transmettre votre plainte au Bureau des relations avec les clients de la HSBC.

Bureau des relations avec les clients de la HSBC

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

Téléphone, sans frais : 1-888-989-HSBC (4722)

Courriel : customer_relations@hsbc.ca

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. Ce bureau travaille indépendamment de Fonds d'investissement 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).

Bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC

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

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

Courriel : commissioner_complaints@hsbc.ca

Le bureau du commissaire aux plaintes vous fera parvenir une lettre de consentement à signer. Une fois que vous l'aurez retournée, le bureau vise à répondre dans un délai de 30 jours, en exposant le problème et les mesures proposés pour y remédier. Si l'enquête prend plus de temps, le bureau communiquera avec vous.

Les délais d'action en justice se poursuivent pendant que le bureau examine votre plainte.

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

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

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

Région du Grand Toronto : 416-287-2877

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

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

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 de votre plainte sur la façon dont les renseignements

Pour répondre à vos plaintes (suite)

personnels sont obtenus, divulgués ou utilisés par la HSBC, nous vous transmettrons les coordonnées du responsable de la confidentialité de la HSBC 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 nous. 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.

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Si vous estimez que nous n'avons pas pris les mesures appropriées pour régler votre problème, vous pouvez téléphoner ou écrire au Commissaire à la protection de la vie privée du Canada.

30, rue Victoria
Gatineau (QC) K1A 1H3

Site Web : <http://www.priv.gc.ca>

Téléphone, sans frais : 1-800-282-1376 pour savoir comment déposer une plainte.