

Avis de confidentialité

Principes de confidentialité de la HSBC

La Banque HSBC Canada fait partie de la HSBC Holdings plc qui, avec ses filiales et ses sociétés affiliées, se classe parmi les consortiums de services bancaires et financiers les plus importants au monde (le «Groupe HSBC»). Le Groupe HSBC a adopté les principes qui suivent en ce qui a trait à la confidentialité :

- La HSBC ne recueille que les renseignements jugés pertinents et nécessaires pour exercer ses activités et pour comprendre les besoins financiers des clients.
- La HSBC utilise les renseignements sur les clients dans le but d'offrir à ceux-ci les meilleurs produits et services.
- La HSBC peut communiquer des renseignements sur les clients à d'autres sociétés ou mandataires du Groupe HSBC, lorsque la loi le permet.
- La HSBC ne communique des renseignements sur les clients à des organisations externes que si le client y consent, si la loi l'exige ou après en avoir informé le client au préalable.
- La HSBC peut être tenue, à l'occasion, de divulguer des renseignements sur les clients à des entités ou à des organismes gouvernementaux ou judiciaires, ou aux organismes de réglementation des banques, mais elle ne le fera qu'avec une autorisation valable.
- La HSBC s'efforce de tenir les renseignements sur les clients à jour.
- La HSBC gère des systèmes de sécurité rigoureux, conçus pour empêcher les personnes non autorisées, y compris ses employés, d'avoir accès aux renseignements sur les clients.
- Les sociétés du Groupe HSBC, ses employés et les tiers ayant un accès autorisé aux renseignements sur les clients sont expressément tenus de respecter les obligations de la HSBC en matière de confidentialité.

En toute confidentialité

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. C'est pourquoi, afin de protéger nos clients, nous avons adopté notre propre code de confidentialité qui énonce les dix principes observés par la Banque HSBC Canada et ses filiales canadiennes[†]. Vous pouvez vous procurer ce code sur notre site Internet, au hsbc.ca, ou à votre succursale de la HSBC la plus près. Le présent avis vise à répondre aux questions les plus fréquemment posées au sujet de la façon dont nous obtenons, utilisons et partageons vos renseignements personnels. Vous y trouverez une description de vos choix relatifs à la confidentialité et les mesures à prendre pour accéder aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet et pour les modifier. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter notre [code de confidentialité](#).

Votre consentement

Nous n'obtiendrons, n'utiliserons ni ne divulguerons vos renseignements personnels sans votre consentement, sauf lorsque la loi le permet ou l'exige.

Afin de vous fournir des produits et services, nous devons pouvoir obtenir, utiliser et divulguer vos renseignements personnels à certaines fins clairement établies. Nous vous demandons de fournir votre consentement au cours du processus de demande, au moment où nous obtenons vos renseignements personnels ou au cours d'échanges avec vous. Vous avez la possibilité de refuser de donner votre consentement à l'obtention et à l'utilisation de vos renseignements personnels aux fins décrites à la section «Vos choix» qui se trouve à la fin du présent avis, ou de

le retirer. Si vous refusez de donner votre consentement à l'utilisation de vos renseignements aux fins établies, ou si vous le retirez, nous vous expliquerons les conséquences qui en découleront. Dans certaines circonstances, le fait de refuser de donner votre consentement ou de le retirer peut vous rendre inadmissible à certains produits et services que nous offrons. Par exemple, si vous refusez de donner votre consentement relatif à l'obtention d'un rapport de solvabilité, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de vous offrir des produits pour lesquels il est essentiel de vérifier votre solvabilité. Nous devons partager les renseignements relatifs à votre crédit avec des agences d'évaluation du crédit et d'autres prêteurs afin d'assurer l'intégrité du processus d'autorisation de crédit. En conséquence, il est impossible de retirer votre consentement à l'égard du partage de renseignements si vous détenez un produit ou un service auprès de notre établissement pour lequel il est essentiel de vérifier votre solvabilité.

Témoins (cookies)

Un témoin est un petit fichier que notre site Web télécharge sur votre appareil. Il permet de sauvegarder de l'information sur vos interactions avec notre site Web ou notre plateforme de services bancaires en ligne, comme vos renseignements de connexion, vos préférences et les opérations que vous amorcez. Votre navigateur stocke automatiquement le témoin sur le disque dur local de votre appareil afin que notre site Web puisse le récupérer. Des pages Web et des plateformes en ligne de la Banque HSBC Canada et de ses filiales utilisent les témoins suivants :

Témoins temporaires – les témoins temporaires disparaissent lorsque vous quittez le site Web. Nos services tels que les services bancaires en ligne et la fonction de clavardage utilisent les témoins temporaires pour confirmer qu'une session sécurisée a été établie. Veuillez prendre note qu'afin de pouvoir utiliser ces services, vous ne devez pas désactiver les témoins temporaires. Pour savoir comment changer vos préférences relatives aux témoins, utilisez la fonction d'aide de votre navigateur ou communiquez avec le fournisseur de votre navigateur.

Témoins persistants – les témoins persistants sont stockés de façon permanente sur votre ordinateur. Ils permettent d'obtenir des renseignements à propos de l'utilisation générale des sites Internet. Les renseignements obtenus ne sont utilisés que pour guider les améliorations que la Banque HSBC Canada et ses filiales apportent à la navigation sur le site et nous permettent de nous assurer que nos sites répondent toujours aux besoins des utilisateurs. Pour savoir comment changer vos préférences relatives aux témoins, utilisez la fonction d'aide de votre navigateur ou communiquez avec le fournisseur de votre navigateur.

Témoins visant à fournir du contenu adapté – les témoins visant à fournir du contenu adapté sont des témoins persistants que notre site Web et notre plateforme de services bancaires en ligne utilisent pour vous offrir du contenu et des offres de produits personnalisés. Notre site Web utilise la technologie Celebrus Dynamic Collection («Celebrus») pour recueillir de l'information sur les pages que vous visitez sur notre site, vos habitudes de navigation sur notre site et vos interactions avec notre site et son contenu.

Si les témoins visant à fournir du contenu adapté sont activés lorsque vous ouvrez une session dans les services bancaires en ligne, un représentant de la HSBC pourrait vous appeler comme suite à vos activités (p. ex. à la suite de la consultation de pages sur les prêts hypothécaires).

Vous pouvez désactiver les témoins visant à fournir du contenu adapté sans que cela n'ait aucune incidence sur les fonctionnalités de notre site Web ou des services bancaires en ligne. Pour signifier votre refus relativement aux témoins visant à fournir du contenu adapté, [cliquez ici](#).

Dans le cadre du processus de refus, un témoin (un petit fichier texte) indiquant votre choix est placé dans votre navigateur. Si vous avez désactivé la collecte de données au moyen de témoins visant à fournir du contenu adapté, vous pouvez l'activer de nouveau à partir de la même page.

Remarque :

- Si vous consultez notre site Web au moyen d'autres navigateurs sur votre appareil ou d'autres navigateurs sur d'autres appareils, vous devez désactiver la collecte de données par l'entremise de témoins visant à fournir du contenu adapté sur ces autres navigateurs et appareils.

- Si vous supprimez tous les témoins, vous devrez effectuer à nouveau le processus de refus.
- Pour que le processus de refus fonctionne, vous devez autoriser les témoins de première partie pour notre site Web dans votre navigateur. Si vos paramètres de sécurité sont trop stricts et que les témoins de première partie ne sont pas autorisés, nous ne pourrions pas satisfaire votre demande. Une fenêtre contextuelle s'affichera pour vous en informer; vous devrez effectuer le processus à nouveau, cette fois en utilisant des paramètres de sécurité moins stricts.

Pour en savoir plus sur la technologie de collecte de données utilisée par [Celebrus](#), veuillez consulter le site Web de l'entreprise.

Témoins de tierce partie – les témoins de tierce partie sont créés par un site Web dont le nom de domaine est différent de celui que vous consultez. Les témoins de tierce partie sont souvent autorisés par les navigateurs Web. Vous pouvez activer ou désactiver les témoins de première partie ou de tierce partie depuis les paramètres ou les préférences de votre navigateur Web.

Foire aux questions sur les témoins

Les témoins peuvent-ils transmettre mes renseignements personnels à des tiers?

Nous pouvons utiliser des témoins «analytiques» (une sorte de témoin persistant) pour améliorer notre site pour ceux qui le consultent régulièrement, et pour ce faire, nous transmettons certaines données à des fournisseurs d'analyses qui agissent en notre nom. Par exemple, nous collaborons avec des fournisseurs d'analyses pour dresser le portrait de l'utilisation de nos services numériques. Ces tiers nous fournissent des données sur les pages les plus visitées et sur le temps qu'y passent les internautes. Nous utilisons ces renseignements pour améliorer nos services.

Pour savoir de quelle façon la HSBC partage des données afin d'adapter la publicité, consultez la section [Publicité comportementale/profilage en ligne](#) ci-dessous.

Les témoins nuisent-ils à ma sécurité lorsque j'utilise les services bancaires en ligne sur le site Web local?

Non. Les témoins que nous utilisons sont sécuritaires. En fait, ils servent pour la plupart uniquement à d'importantes fonctions de sécurité comme la protection de vos données et de vos comptes.

Si j'utilise un ordinateur public, quelqu'un peut-il obtenir des renseignements me concernant à l'aide des témoins enregistrés dans l'ordinateur?

Les témoins que nous utilisons ne peuvent pas être consultés par une autre personne ayant accès au même ordinateur que vous pour recueillir des renseignements à votre sujet. Tout ce qu'ils peuvent révéler, c'est qu'une autre personne a utilisé le même ordinateur pour visiter notre site Web. Les témoins provenant de notre site ne compromettent d'aucune façon la sécurité de vos opérations bancaires en ligne.

Publicité comportementale/profilage en ligne

Des données sur votre activité en ligne sur différents sites Web (les pages consultées), dont le nôtre, pourraient être utilisées par la HSBC et par des tiers (réseaux publicitaires) pour sélectionner les publicités affichées sur ce site et sur d'autres sites pour des produits, des services ou des offres qui correspondent à vos intérêts. On appelle cette pratique la publicité comportementale ou publicité ciblée par centres d'intérêt. Pour empêcher la collecte et l'utilisation de renseignements par des tiers à des fins de publicité comportementale, vous pouvez signifier votre refus sur les sites suivants : [Network Advertising Initiative](#) ou [Digital Advertising Alliance](#) (en anglais seulement). Si vous signifiez votre refus, vous recevrez toujours des messages publicitaires en ligne, mais les tiers indiqués ne les adapteront plus en fonction de vos habitudes de navigation.

Si vous désirez changer vos préférences relatives aux témoins, utilisez la fonction d'aide de votre navigateur ou communiquez avec le fournisseur de votre navigateur. Veuillez prendre note qu'afin de pouvoir utiliser nos services bancaires par Internet, vous ne devez pas désactiver les témoins. Le système utilise des témoins temporaires pour confirmer qu'une session sécurisée a été établie.

Questions de confidentialité

Quels renseignements sommes-nous tenus d'obtenir à votre sujet?

L'expression «renseignements personnels» désigne tous les renseignements permettant de vous identifier. Lorsque vous faites une demande de produit ou de service, nous sommes tenus par la loi d'obtenir certains renseignements personnels tels que vos nom, adresse, signature, date de naissance, numéros d'identification et votre occupation ou des renseignements relatifs à votre emploi. Ces renseignements personnels nous permettent de confirmer votre identité.

En outre, selon la catégorie de produit ou de service demandé, nous vous demanderons de fournir des renseignements personnels supplémentaires, tels que votre revenu, vos actifs, vos passifs, vos sources de revenus, les registres de vos paiements, vos références personnelles, vos objectifs de placement, vos projets financiers, vos rapports de solvabilité et autres renseignements financiers vous concernant. Nous utilisons ces renseignements pour évaluer votre demande pour des produits et, dans le cas des fonds communs de placement ou de comptes de courtage ou de placement, afin de nous assurer que les conseils que nous vous prodiguons de même que les placements que vous faites conviennent à vos besoins.

Aux fins de l'impôt, nous sommes tenus par la loi d'avoir votre numéro d'assurance sociale («NAS») en dossier si vous détenez un compte porteur d'intérêt ou si vous souscrivez à des produits de placement enregistrés. Avec votre consentement, nous obtiendrons, utiliserons et dans certains cas, partagerons votre NAS à d'autres fins décrites à la section «Vos choix» qui se trouve à la fin du présent avis.

Comment vos renseignements personnels sont-ils obtenus, utilisés et divulgués?

Nous obtenons, utilisons et divulguons vos renseignements personnels afin de : vous fournir des produits et services; respecter les obligations de conformité et de mener des activités de gestion des risques liés aux crimes financiers. À ces fins, nous pouvons divulguer vos renseignements personnels, d'une façon raisonnable et proportionnelle à/aux :

- tout membre du Groupe HSBC;
- tout sous-traitant, mandataire et fournisseur de services;
- autorités ayant compétence à l'égard de tout membre du Groupe HSBC;
- établissements financiers, aux agences d'évaluation du crédit et aux bases de données de l'industrie financière (qui peuvent partager les renseignements avec d'autres membres du secteur financier);
- assureurs, lorsque la loi l'autorise;
- catégories de tiers dont nous vous faisons part au cours du processus de demande, au moment où nous recueillons vos renseignements personnels ou au cours d'échanges avec vous.

Vous offrir des produits et services

Afin de vous offrir des produits et services, nous obtiendrons, utiliserons ou divulguons vos renseignements personnels pour :

- évaluer votre demande de produits et services et la volonté de la HSBC à vous fournir ces produits et services;
- ouvrir et fermer votre(vos) compte(s) et y effectuer des opérations de gestion et de recouvrement;
- vous offrir des produits et des services financiers et de crédit et évaluer votre solvabilité et votre admissibilité au crédit;

- autoriser, gérer, administrer et effectuer des opérations et offrir d'autres produits et services que vous demandez ou autorisez;
- évaluer vos besoins actuels et futurs et pour assurer une meilleure gestion;
- respecter vos choix en matière de confidentialité;
- assurer l'exactitude et l'intégrité des données relatives à l'évaluation de votre solvabilité;
- vérifier votre identité, effectuer des vérifications de crédit et obtenir ou fournir des références de crédit;
- satisfaire à des exigences légales et réglementaires;
- faire valoir ou défendre nos droits ou ceux d'un membre du Groupe HSBC;
- effectuer des vérifications internes et de sécurité et pour vérifier nos systèmes et nos façons de procéder. Cela permet de vous protéger ainsi que nous-même contre la fraude, l'usurpation d'identité et l'accès non autorisé à vos comptes;
- satisfaire à nos exigences d'opérations internes ou à celles du Groupe HSBC (notamment pour ce qui concerne la gestion du crédit et des risques, le développement de produits ou de systèmes et les études de marché, l'assurance, ainsi que le traitement, le transfert et l'entreposage des dossiers).

Respecter les obligations de conformité et mener des activités de gestion des risques liés aux crimes financiers

Tous les membres du Groupe HSBC se sont engagés à exercer leurs activités dans le respect des lois applicables et contribuent activement à la sécurité et à la stabilité des marchés financiers en plus de décourager les comportements qui menacent l'utilisation légitime des systèmes bancaires internationaux. Pour ce faire, les membres du Groupe HSBC :

- respectent toute obligation de déclaration ou de divulgation ou toute autre obligation en vertu d'une loi, d'un règlement ou d'un code volontaire, d'un régime de sanctions, d'un jugement ou d'une ordonnance judiciaire qui s'applique à l'échelle locale ou à l'étranger, d'une convention conclue avec les autorités (y compris les autorités fiscales) ayant compétence à l'égard de tout membre du Groupe HSBC ou d'une demande valable de leur part (les «obligations de conformité»), et
- mènent des «activités de gestion des risques liés aux crimes financiers».

Les activités de gestion des risques liés aux crimes financiers comprennent ce qui suit :

- la détection, le contrôle et la prévention de crimes financiers, notamment le blanchiment d'argent, le financement d'activités terroristes, la subornation, la corruption, l'évasion fiscale, la fraude, l'évitement de sanctions économiques ou commerciales ou le contournement ou la violation, ou encore la tentative de contournement ou de violation des lois, règlements ou directives à ces égards;
- le tri, l'interception et l'examen des directives, communications, demandes d'avance, demandes de services et paiements envoyés à vous, par vous ou en votre nom;
- la recherche permettant de savoir qui a envoyé ou reçu, ou encore qui devait recevoir, des fonds;
- le regroupement de renseignements sur le client avec les renseignements connexes dont dispose le Groupe HSBC;
- la recherche sur le statut ou l'identité d'une personne ou d'une entité, notamment pour savoir si elle est soumise à des sanctions.

De qui obtenez-vous ces renseignements?

La plupart des renseignements que nous détenons sont ceux que vous nous fournissez lorsque vous faites la demande de produits ou de services financiers. Il arrive également que nous fassions appel à des agences d'évaluation du crédit, aux employeurs et à des sources que vous aurez vous-même fournies.

Nous pouvons également obtenir des renseignements auprès des autres membres du Groupe HSBC et de sources publiques. Bien entendu, nous obtenons toujours votre consentement avant de communiquer avec qui que ce soit pour obtenir des renseignements personnels vous concernant.

Dans quelles circonstances ces renseignements sont-ils communiqués sans votre consentement?

Dans la plupart des cas, nous demandons votre autorisation avant de divulguer quelque renseignement que ce soit.

Il y a toutefois quelques exceptions. Par exemple, nous faisons parfois appel aux services de fournisseurs et de mandataires tels que des entreprises d'impression de chèques, des agences d'études de marché et des entreprises de traitement de données informatiques. Nous choisissons nos fournisseurs et nos mandataires avec le plus grand soin et nous leur imposons des obligations contractuelles en vertu desquelles ils sont tenus de protéger vos renseignements personnels conformément aux lignes de conduite en matière de confidentialité et de sécurité que nous observons. Nous avons recours à des fournisseurs ou des mandataires au Canada ou dans d'autres pays et, par conséquent, vos renseignements personnels pourraient être consultés par les autorités canadiennes ou étrangères auxquelles ils ont été transmis. Si vous souhaitez obtenir d'autres renseignements sur les politiques et les pratiques de la HSBC relativement aux services offerts par des fournisseurs d'autres pays que le Canada ou si vous avez des questions concernant la collecte, l'utilisation ou la divulgation de vos renseignements personnels par ces fournisseurs, veuillez communiquer avec le responsable de la confidentialité de la HSBC, à l'adresse et au numéro de téléphone indiqués ci-après. Nos listes de clients sont réservées à l'usage de la HSBC et nous ne vendons ni ne donnons ces listes à d'autres entreprises.

Il y a également exception lorsque la HSBC est tenue par la loi de divulguer vos renseignements personnels. Par exemple, si la HSBC reçoit une citation à comparaître, un mandat de perquisition ou un ordre de la cour ou du gouvernement. Dans de tels cas, la HSBC ne divulguera que les renseignements exigés par la loi. En outre, en vertu de la loi, la HSBC peut divulguer des renseignements personnels aux fins suivantes : pour recouvrer des sommes qui lui sont dues; et les divulguer au gouvernement ou à des organismes d'enquête à des fins d'application de la loi variées comme la lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent.

Avec la croissance constante du Groupe HSBC, certaines filiales peuvent être achetées ou vendues. Dans cette éventualité, vos renseignements personnels seraient transférés afin que l'acheteur puisse continuer à vous fournir un service.

Vous trouverez une liste complète des exceptions dans le code de confidentialité.

Combien de temps conservez-vous ces renseignements personnels?

Nous conservons ces renseignements tant et aussi longtemps qu'ils nous sont nécessaires pour vous servir et pour répondre aux exigences de la loi. Lorsque nous n'avons plus besoin de ces renseignements, nous les détruisons ou en assurons la plus stricte confidentialité.

De quelles mesures de protection disposez-vous pour vous assurer que ces renseignements demeurent confidentiels?

Nous utilisons un certain nombre de mesures de sécurité tels la restriction de l'accès aux dossiers et aux banques de données à certains employés, l'utilisation d'armoires à l'épreuve du feu et verrouillables ainsi que certains dispositifs de sécurité électroniques tels des mots de passe, des numéros d'identification personnels et des techniques d'encryptage de données.

Seuls les employés qui ont besoin de ces renseignements pour effectuer leur travail y ont accès. Au moment de leur embauche, tous les employés de la HSBC s'engagent d'ailleurs à respecter notre code de confidentialité et promettent par écrit de respecter la confidentialité des renseignements personnels de chaque client.

Puis-je avoir accès aux renseignements que vous détenez à mon sujet et savoir à qui vous les avez divulgués?

En tout temps, vous pouvez savoir quels sont les renseignements que nous détenons, à quelles fins ils sont utilisés et à qui nous les avons divulgués. Cependant, dans certains cas, il se peut que l'accès à certains renseignements vous soit refusé en vertu de la loi, par exemple s'ils sont assujettis à un privilège entre un

conseiller juridique et un client, ou si la divulgation des renseignements révélait les renseignements personnels d'une autre personne ou les renseignements confidentiels d'une entreprise. Nous ne conservons pas de dossiers sur les renseignements personnels utilisés à des fins courantes comme l'impression de chèques, la communication de renseignements au gouvernement à des fins fiscales, la mise à jour des données financières des agences d'évaluation du crédit ou pour aviser ceux qui vous auraient fait des chèques sans provision. Nous ferons de notre mieux pour vous donner ces renseignements dans un délai raisonnable après la réception de votre demande écrite et pour vous fournir une explication si nous en sommes incapables. Généralement, nous répondons aux demandes de renseignements sans frais, mais dans le cas où la demande serait suffisamment complexe pour nécessiter l'imputation de frais, nous vous donnerons un montant estimatif de ces frais à l'avance.

Si je me rends compte que certains de mes renseignements personnels sont inexacts, puis-je les faire corriger?

Bien sûr. Nous corrigerons les renseignements erronés ou incomplets dans un délai raisonnable et vous aviserons lorsque ce sera fait. Aucuns frais ne vous seront imputés pour la correction de ces renseignements. Dans l'éventualité peu probable que nous ayons transmis des renseignements erronés à des tiers, nous nous assurerons qu'ils soient avisés des corrections à apporter. Vous pouvez accéder à vos renseignements personnels qui sont détenus par nous ou les corriger à votre bureau ou succursale de la HSBC. Nous vous aiderons à remplir les formulaires nécessaires.

Il est possible que nous ayons obtenu un rapport de solvabilité relativement à votre demande de produits ou de services de la part de la firme Equifax Canada ou TransUnion Canada. Si vous avez des questions à ce sujet ou souhaitez apporter des corrections à votre dossier d'évaluation de crédit, veuillez communiquer avec Equifax Canada Inc., au 1-800-465-7166, ou avec TransUnion Canada, au 1-866-525-0262 (à l'extérieur du Québec) ou au 1-877-713-3393 (au Québec).

Enregistrements des communications téléphoniques

Les appels téléphoniques reçus et faits par la HSBC peuvent être enregistrés pour assurer la qualité des services fournis et pour consigner au dossier les échanges de renseignements.

Accès aux renseignements par les organismes d'auto-réglementation

Pour ce qui est des clients de Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc. et de Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc. (qui comprend la division InvestDirect HSBC), les organismes d'auto-réglementation applicables peuvent demander d'avoir accès à leurs renseignements personnels. Ces organismes d'auto-réglementation peuvent comprendre l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières, l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels, la Bourse de Montréal Inc. et le Fonds canadien de protection des épargnants. Ils peuvent donc demander d'avoir accès aux renseignements personnels des clients, employés, mandataires, administrateurs, dirigeants, actionnaires, actuels et anciens, et autres personnes, qui ont été obtenus ou utilisés par les entités à vocation de réglementation. Pour plus de détails, veuillez vous reporter aux modalités relatives au produit ou au service que vous détenez.

Ce que vous devez faire si vous avez une question, une plainte ou une critique à formuler à l'égard de la confidentialité à la HSBC

Étape 1

Adressez-vous d'abord à votre représentant de la HSBC

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

Pour toute question, plainte ou critique relative à la façon dont ces renseignements sont obtenus, divulgués ou utilisés par la HSBC, n'hésitez pas à communiquer avec nous par téléphone, par courriel, par message sécurisé des services bancaires en ligne, par lettre ou en personne.

N^{os} de téléphone sans frais

Particuliers : 1-888-310-HSBC (4722)

HSBC Premier : 1-866-233-3838

Entreprises : 1-866-808-HSBC (4722)

Courriel :

info@hsbc.ca

Message sécurisé des services bancaires en ligne

Vous pouvez également nous joindre en ouvrant une session à partir de votre compte des services bancaires en ligne et en nous envoyant un message sécurisé.

Succursale de la HSBC

Afin de trouver la succursale la plus près, vous pouvez utiliser le localisateur de succursales sur le site www.hsbc.ca/ga.

Étape 2

Communiquer avec le bureau des relations avec les clients de la HSBC

La majorité des plaintes soumises par les clients sont réglées par l'un des représentants de la HSBC. Si votre plainte n'est pas réglée à votre entière satisfaction malgré tous les efforts de nos représentants, ces derniers la soumettront au bureau des relations avec les clients de la HSBC en votre nom.

Pour s'assurer que l'on réponde rapidement et efficacement à vos préoccupations, le représentant de la HSBC transmettra ce qui suit au bureau des relations avec les clients :

- Faits se rapportant à votre plainte
- Nom et succursale du représentant de la HSBC à qui vous avez d'abord soumis votre plainte
- Nom de toutes les autres personnes concernées

Pour communiquer directement avec le bureau des relations avec les clients, utilisez les coordonnées suivantes :

Bureau des relations avec les clients de la HSBC

2910 Virtual Way

Vancouver (C.-B.) V5M 0B2

N^o de téléphone sans frais : 1-888-989-HSBC (4722)

Courriel : customer_relations@hsbc.ca

Le bureau des relations avec les clients de la HSBC confirmera la réception de votre plainte par courriel, par téléphone ou par courrier, selon votre préférence. Il vous fournira également les coordonnées nécessaires pour vous permettre de savoir où en est votre plainte. Après une enquête détaillée, il vous répondra par écrit dans le délai convenu en indiquant les détails de son enquête, sa décision et comment il est arrivé à la prendre.

Le bureau des relations avec les clients de la HSBC traite aussi les plaintes envoyées par les clients au bureau du président et chef de la direction.

Étape 3

Bureau du responsable de la confidentialité de la HSBC

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait du règlement proposé par le bureau des relations avec les clients de la HSBC, celui-ci vous fournira les coordonnées du bureau du responsable de la confidentialité de la HSBC auquel vous pourrez envoyer votre plainte.

Le bureau du responsable de la confidentialité de la HSBC acceptera d'examiner votre plainte une fois que le bureau des relations avec les clients aura mené une enquête approfondie.

Le bureau du responsable de la confidentialité de la HSBC confirmera la réception de votre plainte et après une enquête détaillée, il vous répondra par écrit.

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.

Vos choix

Nous avons à cœur la relation que nous avons avec vous et croyons que la façon dont vous traitez avec nous vous concerne. En transmettant vos renseignements personnels aux filiales de la HSBC, nous sommes en mesure de vous offrir tous les services financiers susceptibles de vous intéresser pour constituer et conserver votre patrimoine. Toutefois, si vous souhaitez restreindre l'utilisation de vos renseignements personnels, vous pouvez :

1. visiter la [succursale](#) ou le bureau de la HSBC de votre région;
2. téléphoner au 1-888-310-HSBC (4722).

Cela vous permettra de demander à la HSBC de ne pas utiliser vos renseignements personnels aux fins suivantes :

- obtenir, utiliser et partager vos renseignements personnels avec les membres du Groupe HSBC, afin de déterminer si les produits et les services qui sont offerts par le Groupe HSBC pourraient vous intéresser et de vous en informer;
- obtenir et utiliser vos renseignements personnels pour faire la promotion de produits et de services offerts par des tiers qui pourraient vous intéresser;
- obtenir, utiliser et partager votre NAS afin de s'assurer de l'exactitude de vos rapports de solvabilité, de mener des activités de gestion des risques liés aux crimes financiers ainsi qu'à des fins de recouvrement, de vérification interne, de sécurité, de statistiques et de tenue de registres.

Vous comprenez que le fait de refuser de donner votre consentement aux points ci-dessus ou de le retirer ne nuira aucunement à votre admissibilité à du crédit ou à d'autres produits ou services.

Publié par la Banque HSBC Canada

[†]Dans le présent avis, «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 InvestDirect HSBC); Société de fiducie HSBC (Canada); Société hypothécaire HSBC (Canada); Société de prêts HSBC (Canada); Agence d'assurances HSBC (Canada) Inc.; Financement hypothécaire HSBC Inc.; Services aux détaillants HSBC Limitée; Services de gestion privée de patrimoine HSBC (Canada) Inc.; et Société de Trust Household.

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.

^{**}L'expression «Groupe HSBC» désigne toutes les entités dans lesquelles la société HSBC Holdings plc détient, directement ou indirectement, des intérêts majoritaires.