

Pour répondre à vos plaintes

Bilan pour 2017



Ce que nous faisons

Pour répondre à vos plaintes

À la HSBC, nous nous engageons à vous procurer la meilleure expérience client possible. Si nos produits ou nos services ne répondent pas à vos attentes, nous vous encourageons à nous le faire savoir sans tarder afin que nous puissions régler rapidement le problème.

Étape 1

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

N'hésitez pas à communiquer avec nous par téléphone, par courriel, par message sécurisé des services bancaires par Internet, par lettre ou en personne si nous ne vous avons pas offert le service que vous attendiez de la HSBC.

Nous accuserons réception de votre plainte en personne, par téléphone ou par écrit. Nous vous fournirons les coordonnées d'un représentant de la HSBC, qui pourra vous informer de l'état du traitement de votre plainte. Après une enquête détaillée, nous répondrons à votre plainte dans le délai convenu en indiquant les détails de notre enquête, notre décision et la façon dont celle-ci a été prise.

Étape 2

Communiquez 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, malgré ses efforts, ce dernier ne règle pas votre plainte à votre entière satisfaction, il la soumettra au bureau des relations avec les clients de la HSBC en votre nom. Vous pouvez aussi soumettre vous-même votre plainte au bureau des relations avec les clients.

Pour assurer la résolution complète de votre plainte de façon rapide et efficace, le représentant de la HSBC transmettra ce qui suit au bureau des relations avec les clients :

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

Le bureau des relations avec les clients de la HSBC accusera réception de votre plainte par courriel, par téléphone ou par courrier, selon votre préférence. Il vous fournira les coordonnées nécessaires pour savoir où en est le traitement de 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 la façon dont celle-ci a été prise.

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

Étape 3

Communiquez avec le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait du règlement proposé par le bureau des relations avec les clients de la HSBC, vous pouvez soumettre votre plainte au bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC.

Bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC

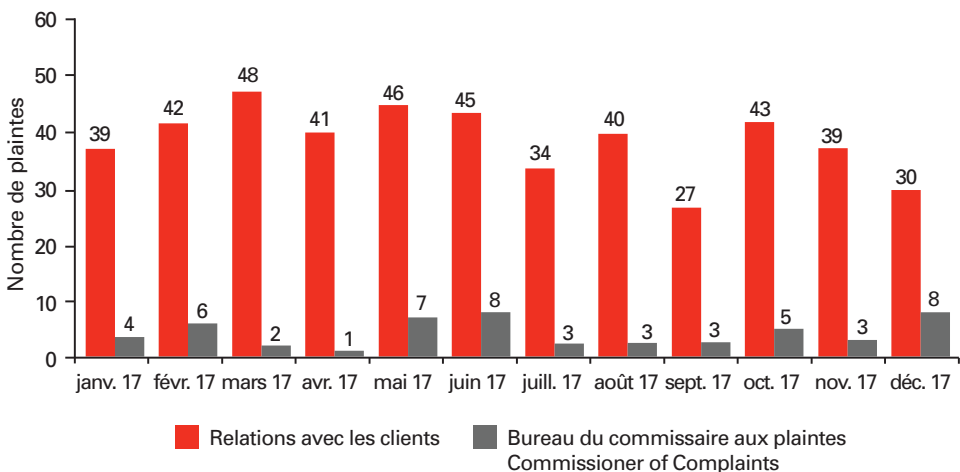
La HSBC a créé le bureau du commissaire aux plaintes pour faciliter le règlement des différends. Si vous estimez que votre problème n'a pas été résolu à votre satisfaction, communiquez avec ce bureau. Le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC acceptera d'examiner votre plainte seulement lorsque le bureau des relations avec les clients aura mené une enquête approfondie.

Le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC accusera réception de votre plainte par courriel, par téléphone ou par courrier, selon votre préférence. Après une enquête détaillée, le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC vous répondra par écrit en indiquant les détails de son enquête, sa décision et la façon dont celle-ci a été prise.

2017

Revue de l'année

Combien de plaintes avons-nous traitées?

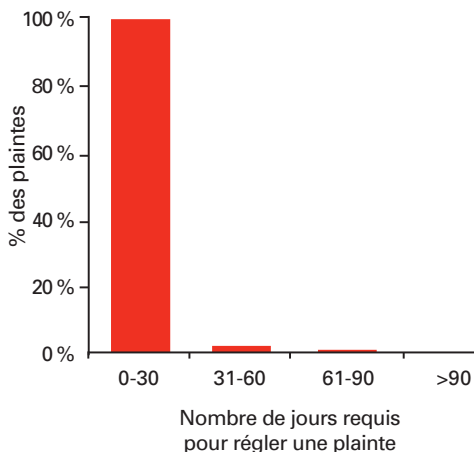


En 2017, le bureau des relations avec les clients de la HSBC¹ (consulter l'étape 2 ci-dessus) a traité 474 plaintes, et le bureau du commissaire aux plaintes² de la HSBC (consulter l'étape 3 ci-dessus) en a traité 53.

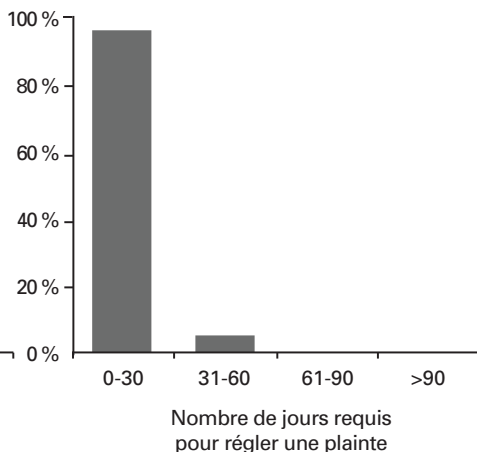
Parmi les 53 plaintes traitées par le bureau du commissaire aux plaintes, 46 concernaient la Banque HSBC Canada et 7 concernaient les filiales de la Banque HSBC Canada.

Combien de temps a-t-il fallu pour régler ces plaintes?

Bureau des relations avec les clients de la HSBC



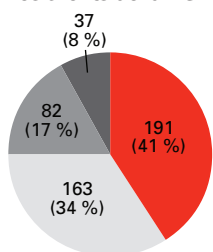
Bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC



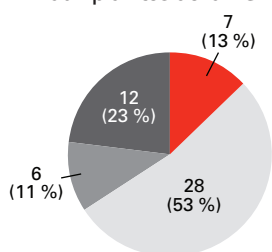
Pour régler une plainte, il a fallu en moyenne 9 jours ouvrables au bureau des relations avec les clients de la HSBC et 13 jours ouvrables au bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC.

What was the outcome of our complaints resolution?

Bureau des relations avec les clients de la HSBC



Bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC



■ Satisfait du règlement
 ■ Insatisfait du règlement
■ Partiellement satisfait du règlement
 ■ Information non disponible

En 2017, 192 clients ont été satisfaits du règlement de leur plainte par le bureau des relations avec les clients de la HSBC, 82 clients ont été partiellement satisfaits du règlement, et 163 clients n'ont pas été satisfaits du règlement. Nous n'avons pas pu connaître le niveau de satisfaction de 37 clients.

En 2017, 7 clients ont été satisfaits du règlement de leur plainte par le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC, 6 clients ont été partiellement satisfaits du règlement, et 28 clients n'ont pas été satisfaits du règlement. Nous n'avons pas pu connaître le niveau de satisfaction de 12 clients.

Pour communiquer avec nous

Représentant de la HSBC

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 par Internet

Vous pouvez également nous joindre en ouvrant une session des services bancaires par Internet et en nous envoyant un message sécurisé.

Succursale de la HSBC

Pour trouver l'adresse de votre succursale de la HSBC la plus près, veuillez utiliser le localisateur de succursales à la page www.hsbc.ca/ga

Bureau des relations avec les clients de la HSBC

2910 Virtual Way

Vancouver, BC V5M 0B2

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

Courriel : customer_relations@hsbc.ca

Bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC

2910 Virtual Way

Vancouver, BC V5M 0B2

N^o de téléphone sans frais : 1-800-343-1180

Courriel : commissioner_complaints@hsbc.ca

Plaintes visant une filiale de la Banque HSBC Canada

Dans le cas d'une plainte visant une des filiales de la Banque HSBC Canada, veuillez communiquer avec la filiale en question, aux coordonnées suivantes :

Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc.

Courriel : hsbcinvestmentfundscomplaints@hsbc.ca

InvestDirect HSBC, une division de Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc.

N^o de téléphone sans frais : 1-800-760-1180

Courriel : investdirect@hsbc.ca

Financement hypothécaire HSBC Inc.

N^o de téléphone sans frais : 1-888-318-0271

Courriel : contact.hsbc.financial@hsbc.ca

Gestion globale d'actifs HSBC (Canada) Limitée

3rd Floor, 885 West Georgia Street

Vancouver, BC V6C 3E8

Courriel : ca.amca.complaints@hsbc.ca

Services de gestion privée de patrimoine HSBC (Canada) Inc.

70 York Street, Suite 300

Toronto, ON M5J 1S9

N^o de téléphone sans frais : 1-844-756-7783

Courriel : ca.hpws.complaints@hsbc.ca

Société de capital HSBC (Canada) Inc.

N^o de téléphone : 1-604-631-8089

Société de fiducie HSBC (Canada)

Courriel : trust_services@hsbc.ca

Des questions?

Pour toute question concernant ce rapport, veuillez communiquer avec le bureau des relations avec les clients de la HSBC :

2910 Virtual Way
Vancouver, BC V5M 0B2

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

Courriel : customer_relations@hsbc.ca



Publié par la Banque HSBC Canada

¹ Le bureau des relations avec les clients de la HSBC traite les plaintes pour la Banque HSBC Canada ainsi que pour certaines de ses filiales : Société hypothécaire HSBC (Canada), Financement hypothécaire HSBC Inc., Société de fiducie HSBC (Canada) et Société de capital HSBC (Canada) Inc.

² Le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC traite les plaintes pour la Banque HSBC Canada et ses filiales : Gestion globale d'actifs HSBC (Canada) Limitée, Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc., InvestDirect HSBC (une division de Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc.), Services de gestion privée de patrimoine HSBC (Canada) Inc., Société hypothécaire HSBC (Canada), Financement hypothécaire HSBC Inc., Société de fiducie HSBC (Canada) et Société de capital HSBC (Canada) Inc.