

Vous pouvez
compter sur nous

Pour répondre à vos plaintes



Table des matières

Étape 1

Adressez-vous d'abord à votre représentant de la HSBC	1
---	---

Étape 2

Communiquez avec le bureau des relations avec les clients de la HSBC	3
--	---

Étape 3

Communiquez avec le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC	5
---	---

Plaintes touchant une filiale de la Banque HSBC Canada	6
--	---

Résolution par un organisme externe de traitement des plaintes	8
--	---

Ombudsman des services bancaires et d'investissement	9
--	---

Communiquez avec un organisme de réglementation	10
---	----

Agence de la consommation en matière financière du Canada	10
---	----

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada	11
---	----

Engagements volontaires et codes de conduite	12
--	----

Étape 1

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

À la HSBC, nous nous engageons à vous offrir 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.

Nous confirmerons la 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 dire où en est 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 comment nous sommes arrivés à la prendre.

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.

Pour communiquer avec la Banque HSBC Canada, la Société hypothécaire HSBC (Canada) ou la Société de fiducie HSBC (Canada) :

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

Pour communiquer avec une filiale de la Banque HSBC Canada, veuillez consulter la page 6.

Message sécurisé des services bancaires par Internet

Vous pouvez également nous joindre en ouvrant une session à partir de votre compte des services bancaires par Internet 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

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 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

C. P. 9950, succursale Terminal,
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 4G3

N° 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

vosre 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

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 envoyer 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 traiter les questions non réglées. Si vous estimez que votre plainte n'a pas été réglée à votre satisfaction, communiquez avec le bureau du commissaire aux plaintes.

Le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC confirmera la réception de votre plainte par courriel, par téléphone ou par courrier, selon votre préférence. Après une enquête détaillée, il vous répondra par écrit en indiquant les détails de son enquête, sa décision et comment il est arrivé à la prendre.

Le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC acceptera d'examiner votre plainte une fois que le bureau des relations avec les clients aura mené une enquête approfondie. Vous pouvez communiquer avec le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC en utilisant les coordonnées suivantes :

Bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC

C. P. 9950, succursale Terminal,
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 4G3

N° de téléphone sans frais : 1-800-343-1180

Courriel : commissioner_complaints@hsbc.ca

Plaintes touchant une filiale de la Banque HSBC Canada

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

Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc.

Courriel : hsbcinvestmentfundscomplaints@hsbc.ca

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

N° de téléphone sans frais : 1-800-952-1180

Courriel : investdirect@hsbc.ca

Financement hypothécaire HSBC Inc.

N° de téléphone sans frais : 1-888-318-0271

Courriel : contact.hsbc.financial@hsbc.ca

Gestion globale d'actifs HSBC (Canada) Limitée

885 West Georgia Street, 3^e étage
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3E8

Courriel : ca.amca.complaints@hsbc.ca

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

70 York Street, bureau 300
Toronto (Ontario) M5J 1S9

N° de téléphone sans frais : 1-844-756-7783

Courriel : ca.hpws.complaints@hsbc.ca

Société de capital HSBC (Canada) Inc.

N° de téléphone : 604-631-8089

Cette brochure présente les façons de procéder concernant les plaintes pour les entités de la HSBC suivantes :

- Banque HSBC Canada
- Société hypothécaire HSBC (Canada)
- Société de fiducie HSBC (Canada)
- Société de capital HSBC (Canada) Inc.

Résolution par un organisme externe de traitement des plaintes

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

La HSBC est membre de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. Il s'agit d'un organisme externe indépendant de traitement des plaintes qui a été approuvé par le ministère des Finances, et il vient en aide à des clients d'établissements bancaires qui ont déposé des plaintes.

Si vous êtes insatisfait des mesures prises par la HSBC pour régler votre plainte, vous avez le droit de la présenter à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

S'il nous a fallu plus de 90 jours après la réception de votre plainte par notre bureau des relations avec les clients à mener notre enquête et à y répondre, nous vous aviserons du délai qui pourrait être nécessaire pour terminer l'enquête si vous souhaitez continuer de collaborer avec nous pour régler votre plainte. Vous avez aussi le droit de faire parvenir votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Une fois que vous avez fourni le consentement nécessaire à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, nous collaborerons entièrement à son enquête et lui fournirons tous les renseignements que nous détenons à propos de votre plainte.

Vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement en utilisant les coordonnées suivantes :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

401 Bay Street, bureau 1505
C. P. 5, Toronto (Ontario) M5H 2Y4

N° de téléphone sans frais : 1-888-451-4519

N° de télécopieur : 1-888-422-2865

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : www.obsi.ca

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement acceptera votre plainte seulement si vous avez obtenu une réponse finale du bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC ou si 90 jours se sont écoulés depuis la date où votre plainte a été reçue par notre bureau des relations avec les clients.

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement peut communiquer avec le personnel de résolution des plaintes de la HSBC (incluant le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC) pour tenter de régler votre plainte le plus rapidement possible.

Le bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC pourra vous aider à faire parvenir votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Communiquez avec un organisme de réglementation

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Les établissements financiers régis par le gouvernement fédéral doivent se conformer à des lois, des règlements, des codes de conduite et des engagements publics particuliers allant d'exigences en matière d'ouverture de compte à la divulgation de renseignements.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a pour mission d'étudier et de surveiller comment les établissements financiers traitent les plaintes qui pourraient avoir un lien avec le non-respect de ces obligations.

Toutefois, l'ACFC ne traite pas les plaintes portant sur le prix des produits, la qualité du service, les politiques d'attribution des prêts et du crédit, la facturation ou autres questions se rapportant au service en général.

Après avoir communiqué avec la Banque HSBC Canada, si vous êtes insatisfait des mesures que nous avons prises pour régler votre plainte et si vous estimez toujours que les lois n'ont pas été respectées, vous pouvez communiquer avec l'ACFC en utilisant les coordonnées suivantes :

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Site Web : www.acfc-fcac.gc.ca

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Si vous estimez que le responsable de la confidentialité de la Banque HSBC Canada n'a pas pris les mesures appropriées pour régler votre problème, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, un organisme indépendant chargé d'aider les clients à résoudre leur problème en matière de confidentialité.

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

30, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 1H3

N° de téléphone : 819-994-5444

N° de téléphone sans frais : 1-800-282-1376

N° de télécopieur : 819-994-5424

Engagements volontaires et codes de conduite

Les engagements volontaires et les codes de conduite renferment des lignes directrices et des principes relatifs aux normes de pratique des affaires et ils visent à protéger nos clients.

À la Banque HSBC Canada, nous nous engageons à respecter les engagements volontaires et codes de conduite suivants :

Code de conduite pour les activités d'assurance autorisées

Nous nous engageons à respecter les lignes de conduite relatives à l'offre de produits d'assurance autorisés.

Code de pratique canadien pour les services des cartes de débit

Nous nous engageons à respecter les lignes de conduite visant à protéger les clients en ce qui concerne l'utilisation des services de cartes de débit à l'échelle du Canada.

Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit

Nous nous engageons à respecter le Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit.

Code de conduite concernant l'information sur le remboursement anticipé des prêts hypothécaires

Nous nous engageons à fournir aux clients une information de qualité concernant les frais de remboursement anticipé des prêts hypothécaires afin de les aider à prendre une décision éclairée à ce sujet.

Code de conduite pour les relations de la Banque avec les petites et moyennes entreprises

Nous nous engageons à offrir aux petites et moyennes entreprises de la transparence et un processus de communication ainsi qu'à suivre le code de conduite pour les opérations bancaires.

Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique

Nous nous engageons à respecter les lignes de conduite visant à protéger les clients en ce qui concerne l'utilisation des services bancaires par voie électronique, incluant l'Internet.

Engagement à fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire

Nous nous engageons à offrir aux consommateurs qui cherchent un prêt hypothécaire résidentiel assez de renseignements à propos de nos garanties hypothécaires afin qu'ils puissent choisir leur produit en toute connaissance de cause.

Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôts conjoints

Nous nous engageons à fournir à nos clients des renseignements supplémentaires sur les procurations et les comptes de dépôts conjoints.

Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants

Nous nous engageons à aviser les clients de la modification ou du remplacement de produits ou de services existants.

Responsabilité zéro Mastercard^{MD}

Nous nous engageons à protéger les clients contre l'utilisation non autorisée de leurs cartes de crédit. Ces lignes de conduite décrivent la responsabilité du client en ce qui concerne les opérations frauduleuses.

Engagement à offrir un compte à frais de gestion réduits

Nous nous engageons à offrir un compte à frais de gestion réduits et à nous assurer que nos clients aient accès à des services bancaires à coût modique.

Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré

Nous nous engageons à respecter les lignes de conduite applicables au transfert de régimes d'épargne enregistrés.

Engagement à rédiger les documents relatifs aux prêts hypothécaires dans un langage simple

Nous nous engageons à émettre des documents de prêts hypothécaires résidentiels faciles à comprendre.

Pour obtenir une description complète de ces codes de conduite, veuillez passer à votre succursale ou visiter le site www.hsbc.ca.

La HSBC s'engage à offrir une expérience client positive. Si vous avez des préoccupations, n'hésitez pas à nous le faire savoir afin que nous puissions mieux vous servir.

Nous sommes toujours prêts à vous aider.

Publié par la Banque HSBC Canada

Dans cette brochure, *HSBC* comprend la Banque HSBC Canada et ses filiales : Société hypothécaire HSBC (Canada), Société de fiducie HSBC (Canada) et Société de capital HSBC (Canada) Inc.

^{MD} Mastercard est une marque déposée de Mastercard International Incorporated. Utilisée en vertu d'une licence.