

Vous pouvez compter sur nous

# Pour répondre à vos plaintes

À la HSBC, nous nous engageons à vous offrir la meilleure expérience client possible. Si nous n'avons pas répondu à vos attentes, veuillez nous en informer dès que possible et nous verrons ce que nous pouvons faire pour vous aider.

## Étape 1

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

Veuillez utiliser les coordonnées ci-dessous pour adresser votre plainte à la bonne entité.

### Banque HSBC Canada, Société hypothécaire HSBC (Canada) ou Société de fiducie HSBC (Canada)

- **N° de téléphone sans frais :**

Services bancaires aux particuliers :  
1-888-310-HSBC (4722)  
HSBC Premier ou Jade : 1-866-233-3838  
HSBC Petites entreprises : 1-877-955-HSBC (4722)  
Services aux PME et aux sociétés : Communiquez avec votre gestionnaire de relations bancaires

- **À l'extérieur du Canada et des États-Unis :**

(si les appels à frais virés ne sont pas possibles, des frais d'interurbain s'appliquent)

Services bancaires aux particuliers :  
1-604-525-HSBC (4722)  
HSBC Premier ou Jade : 1-604-216-8800  
HSBC Petites entreprises : 1-647-251-HSBC (4722)  
Services aux PME et aux sociétés : Communiquez avec votre gestionnaire de relations bancaires

- **Courriel ou en ligne :**

Envoyez-nous un courriel à [info@hsbc.ca](mailto:info@hsbc.ca), consultez le site sur le [traitement des plaintes](#) ou ouvrez une session des [services bancaires en ligne](#) et envoyez-nous un message sécurisé.

- **En personne :**

Rendez-vous à une succursale de la HSBC. Pour en trouver une, allez à [hsbc.ca/trouverunesuccursale](https://hsbc.ca/trouverunesuccursale).

### Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc.

Communiquez avec votre gestionnaire de relations bancaires ou votre conseiller en fonds communs de placement.

- **N° de téléphone sans frais :** 1-800-830-8888
- **Courriel :** [hsbcinvestmentfundscomplaints@hsbc.ca](mailto:hsbcinvestmentfundscomplaints@hsbc.ca)
- **Adresse :** Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc.  
(À l'attention de : Gestion des plaintes)  
C. P. 6600, succ. Terminal  
Vancouver (C.-B.) V6B 6R1

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

- **N° de téléphone sans frais :** 1-800-952-1180
- **Courriel :** [investdirect@hsbc.ca](mailto:investdirect@hsbc.ca)

### Financement hypothécaire HSBC Inc.

- **N° de téléphone sans frais :** 1-888-318-0271
- **Courriel :** [contact.hsbc.financial@hsbc.ca](mailto:contact.hsbc.financial@hsbc.ca)

### Gestion globale d'actifs HSBC (Canada) Limitée

- **Courriel:** [ca.amca.complaints@hsbc.ca](mailto:ca.amca.complaints@hsbc.ca)

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

- **N° de téléphone sans frais :** 1-844-756-7783
- **Courriel :** [ca.hpws.complaints@hsbc.ca](mailto:ca.hpws.complaints@hsbc.ca)

## Étape 2

Transmettez votre plainte au bureau des relations avec les clients de la HSBC

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte par notre représentant, vous pouvez transmettre votre plainte à un niveau supérieur ou demander à notre représentant de transmettre votre plainte au bureau des relations avec les clients.

### Bureau des relations avec les clients de la HSBC

- **N° de téléphone sans frais :** 1-888-989-HSBC (4722)
- **Courriel :** [customer\\_relations@hsbc.ca](mailto:customer_relations@hsbc.ca)
- **Adresse :** C. P. 9950, succ. Terminal  
Vancouver (C.-B.) V6B 4G3

## Étape 3

Soumettez votre plainte au bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC

Si vous n'êtes pas satisfait du règlement proposé après les étapes 1 et 2, vous pouvez envoyer votre plainte au bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC.



Le commissaire aux plaintes acceptera d'examiner votre plainte une fois que le bureau des relations avec les clients vous aura répondu. Le bureau du commissaire aux plaintes examinera votre plainte de façon impartiale et vous fournira la décision finale de la HSBC et une explication du processus décisionnel.

#### **Bureau du commissaire aux plaintes de la HSBC**

- **N° de téléphone sans frais** : 1-800-343-1180
- **Courriel** : commissioner\_complaints@hsbc.ca
- **Adresse** : C. P. 9950, succ. Terminal  
Vancouver (C.-B.) V6B 4G3

### Plaintes relatives à la confidentialité seulement

Si, après avoir suivi les façons de procéder ci-dessus, vous estimez que votre plainte relative à la confidentialité doit être examinée par une autre instance, vous pouvez vous adresser directement au :

#### **Responsable en chef de la confidentialité de la HSBC**

- **Courriel** : privacy\_officer@hsbc.ca
- **Adresse** : C. P. 9950, succ. Terminal  
Vancouver (C.-B.) V6B 4G3

### Résolution par un organisme externe de traitement des plaintes

Vous avez le droit d'acheminer votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement dans l'un ou l'autre des cas suivants :

1. Dans les 180 jours civils suivant la réception de la réponse finale de la HSBC;
2. S'il nous a fallu plus de 90 jours pour mener une enquête et répondre à votre plainte à compter de la date à laquelle le bureau des relations avec les clients l'a reçue.

#### **Ombudsman des services bancaires et d'investissement**

- **N° de téléphone sans frais** : 1-888-451-4519
- **N° de télécopieur** : 1-888-422-2865
- **Courriel** : ombudsman@obsi.ca
- **Adresse** : 20, rue Queen Ouest, bureau 2400, C. P. 8  
Toronto (ON) M5H 3R3
- **Site Web** : www.obsi.ca

### Communiquez avec un organisme de réglementation

#### **Agence de la consommation en matière financière du Canada**

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) surveille les établissements financiers sous réglementation fédérale pour veiller à ce qu'ils respectent la législation fédérale sur la protection des consommateurs, les codes de conduite volontaires et les engagements publics.

Si vous avez une plainte à ce sujet, vous pouvez communiquer avec l'ACFC :

- **N° de téléphone sans frais** : 1-866-461-FCAC (3222)

- **Adresse** : 427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage  
Ottawa (ON) K1R 1B9

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

L'ACFC n'offre ni recours ni indemnisation, et ne participe pas au processus de règlement des plaintes.

#### **Association canadienne des courtiers de fonds mutuels**

Comme Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc. est membre de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM), vous pouvez aussi communiquer avec cette dernière de l'une des façons suivantes :

- **Téléphone** : 416-361-6332 ou 1-888-466-6332
- **Courriel** : complaints@mfga.ca
- **Site Web** : www.mfga.ca

#### **Autorité des marchés financiers**

Si vous êtes un résident du Québec, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Autorité des marchés financiers :

- **N° de téléphone sans frais**: 1-877-525-0337
- **N° de télécopieur**: 418-525-9512
- **Adresse** : Place de la Cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, bureau 400  
Québec (QC) G1V 5C1

#### **Commissariat à la protection de la vie privée du Canada**

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada enquête sur les plaintes relatives à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques. Si vous estimez que la Banque HSBC Canada n'a pas pris les mesures qui s'imposent pour régler votre problème, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada de la façon suivante :

- **N° de téléphone sans frais** : 1-800-282-1376
- **Adresse** : 30, rue Victoria, Gatineau (QC) K1A 1H3
- **Site Web** : www.priv.gc.ca

### Codes de conduite volontaires et engagements publics

Les codes de conduite volontaires sont des engagements et des lignes directrices sur les normes de pratique commerciale qui visent à vous protéger, vous qui êtes notre client. À la Banque HSBC Canada, nous nous sommes engagés à respecter de nombreux codes de conduite.

Pour obtenir une description complète de ces codes, veuillez vous rendre à une succursale de la HSBC ou consulter le site [hsbc.ca/fr-ca/bank-with-us/codes-of-conduct](https://www.hsbc.ca/fr-ca/bank-with-us/codes-of-conduct).

Pour en savoir plus, consultez le site [hsbc.ca](https://www.hsbc.ca), appelez-nous au 1-888-310-4722, ou passez à une succursale.

#### **Publié par la Banque HSBC Canada**

"HSBC" comprend la Banque HSBC Canada et ses filiales : Société hypothécaire HSBC (Canada); Société de fiducie HSBC (Canada); Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc.; InvestDirect HSBC, une division de Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc.; Financement hypothécaire HSBC Inc.; Gestion globale d'actifs HSBC (Canada) Limitée; et Services de gestion privée de patrimoine HSBC (Canada) Inc. 8040334-FR\_2020-04