

我們樂意提供協助

**處理投訴**



滙豐

---

# 目錄

## 步驟一

請先聯絡滙豐業務代表 .....	1
------------------	---

## 步驟二

聯絡滙豐客戶關係辦事處 .....	3
-------------------	---

## 步驟三

聯絡滙豐申訴專員 .....	5
----------------	---

向加拿大滙豐銀行附屬機構投訴 .....	6
----------------------	---

通過外間申訴機構解決 .....	8
------------------	---

銀行服務及投資申訴專員 .....	9
-------------------	---

聯絡監管機構 .....	10
--------------	----

加拿大金融業消費者事務處 .....	10
--------------------	----

加拿大隱私專員辦事處 .....	11
------------------	----

自行制定的服務承諾及操守準則 .....	12
----------------------	----

## 步驟一

### 請先聯絡滙豐業務代表

滙豐致力為您提供最佳的客戶服務。如果我們的產品或服務未如理想，請盡快通知我們，讓我們能及時處理。

收到投訴後，我們會當面確認，或以電話、書面確認，並會提供滙豐代表的聯絡資料，以便您查詢相關投訴的最新情況。經過詳細調查後，我們會在指定的時間內回覆，內容會包括調查的詳情和我們的決定，並會解釋我們如何達致該項決定。

如果我們的服務未如理想，請隨時以電話、電郵、網上銀行的保安訊息、信件或親至分行與我們聯絡。

聯絡加拿大滙豐銀行、滙豐按揭有限公司（加拿大）或滙豐信託公司（加拿大）

#### 免費電話

個人銀行服務：1-888-310-HSBC (4722)

滙豐卓越理財：1-866-233-3838

商業銀行服務：1-866-808-HSBC (4722)

#### 電郵

[info@hsbc.ca](mailto:info@hsbc.ca)

聯絡加拿大滙豐銀行的附屬機構，請參閱第6頁。

### **網上銀行的保安訊息**

您亦可以登入網上銀行戶口，向我們發送保安訊息。

### **滙豐分行**

想查詢就近滙豐辦事處，請上網至  
[www.hsbc.ca/atm](http://www.hsbc.ca/atm)查詢分行地點。

## 步驟二

### 聯絡滙豐客戶關係辦事處

大部分的客戶投訴都能夠由滙豐業務代表解決。不過，如果經滙豐業務代表盡力處理後，您覺得問題仍未獲圓滿解決，他們便會替您將投訴轉交到滙豐客戶關係辦事處。

為確保投訴能迅速和有效解決，滙豐業務代表會向客戶關係辦事處提交以下的資料：

- 與投訴相關的事實
- 最先接受您投訴的滙豐業務代表，其姓名及工作地點
- 與投訴相關的其他人士姓名

如果您想與客戶關係辦事處直接聯絡，可使用以下方式：

#### **HSBC Customer Relations Office**

P.O Box 9950, Station Terminal,  
Vancouver, BC, V6B 4G3

**免費電話：**1-888-989-HSBC (4722)

**電郵：**customer\_relations@hsbc.ca

滙豐客戶關係辦事處在收到投訴後，會根據您的選擇，以電郵、電話或信件確認。他們並會提供聯絡資料，以便您查詢相關投訴的最新情況。經過詳細調查後，他們會在指定的時間內提供書面回覆，內容包括調查的詳情，以及他們的決定，並會解釋他們如何達致該項決定。

該辦事處亦會處理轉交到總裁兼行政總裁辦事處的投訴。

## 步驟三

### 聯絡滙豐申訴專員

如果對滙豐客戶關係辦事處的解決方案不滿意，您可以將投訴提交到滙豐申訴專員。

### 滙豐申訴專員

如果您覺得投訴未獲得妥善處理，滙豐設立的申訴專員可提供協助。

滙豐申訴專員在收到投訴後，會根據您的選擇，以電郵、電話或信件確認。調查完成後，滙豐申訴專員會提供書面回覆，內容包括調查的詳情，以及他們的決定，並會解釋他們如何達致該項決定。

只有在滙豐客戶關係辦事處完成調查之後，滙豐申訴專員才會進行調查。聯絡滙豐申訴專員的方法如下：

### **HSBC Commissioner of Complaints**

P.O Box 9950, Station Terminal,  
Vancouver, BC, V6B 4G3

**免費電話：**1-800-343-1180

**電郵：**commissioner\_complaints@hsbc.ca

## 向加拿大滙豐銀行附屬機構投訴

如果您要向以下任何一間加拿大滙豐銀行附屬機構投訴，請按照下列資料跟他們聯絡：

### 滙豐投資基金 (加拿大) 有限公司

**電郵：** [hsbcinvestmentfundscomplaints@hsbc.ca](mailto:hsbcinvestmentfundscomplaints@hsbc.ca)

### 滙豐投資通

滙豐證券 (加拿大) 有限公司的分支機構

**免費電話：** 1-800-760-1180

**電郵：** [investdirect@hsbc.ca](mailto:investdirect@hsbc.ca)

### 滙豐財貸按揭有限公司

**免費電話：** 1-888-318-0271

**電郵：** [contact.hsbc.financial@hsbc.ca](mailto:contact.hsbc.financial@hsbc.ca)

### 滙豐環球投資管理 (加拿大) 有限公司

3rd Floor, 885 West Georgia Street

Vancouver, BC V6C 3E8

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

### 滙豐私人財富管理服務 (加拿大) 有限公司

70 York Street, Suite 300

Toronto, ON M5J 1S9

**免費電話：** 1-844-756-7783

**電郵：** [ca.hpws.complaints@hsbc.ca](mailto:ca.hpws.complaints@hsbc.ca)

### 滙豐融資 (加拿大) 有限公司

**Phone:** 1-604-631-8089



本小冊子涵蓋下列滙豐機構的投訴程序：

- 加拿大滙豐銀行
- 滙豐按揭有限公司（加拿大）
- 滙豐信託公司（加拿大）
- 滙豐融資（加拿大）有限公司

## 通過外間申訴機構解決

### **銀行服務及投資申訴專員**

滙豐為「銀行服務及投資申訴專員」的成員。這是一家獨立的外間申訴機構，獲得財政部認可，專責協助銀行客戶處理投訴事宜。

如果您不滿意滙豐就投訴個案所採取的行動，您有權將投訴個案提交到「銀行服務及投資申訴專員」。

我們的客戶關係辦事處在接到投訴後，如果無法在90天內完成調查和回覆，而您又希望繼續與我們一起解決投訴的話，我們會告知您調查可能需要的時間。您亦有權將投訴個案提交到「銀行服務及投資申訴專員」。

一旦您同意讓「銀行服務及投資申訴專員」處理投訴，我們會全力配合他們的調查，並提供與投訴相關的全部資料。

聯絡「銀行服務及投資申訴專員」的方法如下：

## **Ombudsman for Banking Services and Investments**

401 Bay Street, Suite 1505

P.O. Box 5, Toronto, ON M5H 2Y4

**免費電話：**1-888-451-4519

**傳真：**1-888-422-2865

**電郵：**ombudsman@obsi.ca

**網址：**[www.obsi.ca](http://www.obsi.ca)

「銀行服務及投資申訴專員」只會在您收到滙豐申訴專員的最終回覆後，或在我們的客戶關係辦事處收到投訴90天後，才會接受您的投訴。

「銀行服務及投資申訴專員」或會聯絡滙豐內部處理投訴的職員（包括滙豐申訴專員），以便能盡早解決投訴。

滙豐申訴專員可協助您將投訴轉交給「銀行服務及投資申訴專員」。

## 聯絡監管機構

### **加拿大金融業消費者事務處**

受聯邦政府監管的金融機構，有責任遵守特定的法令、條例、操守準則及公眾承諾，包括開戶手續、資料披露等事宜。

「加拿大金融業消費者事務處」專責調查和監督金融機構如何處理可能有違上述責任的投訴。

該事務處不會處理產品訂價、服務素質、貸款政策、賬單，或其他一般服務的投訴。

聯絡加拿大滙豐銀行後，如果您不滿意我們處理投訴的方法，並認為可能有違反條例的情況，可與該辦事處聯絡：

### **Financial Consumer Agency of Canada**

427 Laurier Avenue West, 6<sup>th</sup> Floor  
Ottawa, ON K1R 1B9

**網址：**[www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca)

## 加拿大隱私專員辦事處

如認為加拿大滙豐銀行對隱私事宜的投訴沒有採取適當行動，您可聯絡加拿大隱私專員辦事處。該辦事處為獨立機構，專門協助客戶處理隱私問題。

### Office of the Privacy Commissioner of Canada

30 Victoria Street  
Gatineau, Quebec K1A 1H3

**電話：**(819) 994-5444

**免費電話：**1-800-282-1376

**傳真：**(819) 994-5424

## 自行制定的服務承諾及操守準則

**滙豐自行制定的服務承諾及操守準則，為商業操守的原則和指引，目的在保護客戶的權益。**

我們承諾遵守下列的服務承諾及操守準則：

### **關於認可保險產品銷售的操守準則**

我們承諾遵守認可保險產品的銷售指引。

### **關於消費者扣賬卡服務的業務準則**

我們承諾遵守指引，保障在加拿大使用扣賬卡的客戶。

### **關於加拿大信用卡及扣賬卡業界的操守準則**

我們承諾遵守加拿大信用卡及扣賬卡業界的操守準則。

### **關於為提早償還房屋貸款提供資料的操守準則**

我們承諾為客戶提供有關提早償還房屋貸款的收費資料，以協助客戶作出合適的決定。

## **關於銀行與中小型企業客戶交往的操守準則**

我們承諾，在中小型企業與銀行交易的審批程序上，保持透明、溝通，並遵守相關的操守準則。

## **關於保障客戶使用電子服務的原則**

我們承諾遵守指引，保障客戶通過電子方式使用銀行服務（包括互聯網）。

## **承諾提供房屋貸款抵押的資料**

我們承諾為購買住宅物業而尋找房貸的客戶，充分提供有關房貸抵押的資料，讓他們明白各種選擇的影響。

## **承諾提供授權書及聯名存款戶口資料**

我們承諾提供有關授權書及聯名存款戶口的清晰資料。

## **承諾更改或更換現有產品和服務**

我們承諾更改或更換現有產品和服務。

**萬事達卡®完全免責**

我們承諾保障客戶，避免信用卡被盜用。相關指引列出客戶在信用卡被盜用時需負的責任。

**承諾提供低收費戶口**

我們承諾提供低收費戶口，以確保客戶可以獲得容易負擔的銀行服務。

**關於註冊計劃轉往其他金融機構的指引**

我們承諾遵守「註冊儲蓄計劃轉往其他金融機構」的指引。

**承諾以簡明的語言編寫房貸文件**

我們承諾提供簡單易明的住宅房貸文件。

**如果您想取得上述準則的完整說明，請至就近滙豐分行索取，或上網至[www.hsbc.ca](http://www.hsbc.ca)查閱。**









滙豐致力為您提供優良客戶服務。  
如果您有任何疑慮，請告知我們，  
讓我們能提供更好的服務。

**我們隨時樂意協助。**

#### **加拿大滙豐銀行編製**

本小冊子裡，「滙豐」包括加拿大滙豐銀行及其附屬公司：  
滙豐按揭有限公司（加拿大）、滙豐信託公司（加拿大）  
及滙豐融資（加拿大）有限公司。

° 萬事達卡是萬事達卡國際有限公司的註冊商標。已獲准  
在此使用。

中文譯本僅供參考。如有差異，一切以英文原文為準。

1040335-CH\_2018-08