

# 我們樂意提供協助

## 處理閣下投訴

滙豐致力為您提供最佳的客戶服務。

如果未能達到您的期望，請通知我們，讓我們設法為您提供協助。

### 步驟一

#### 先聯絡滙豐業務代表

請利用以下聯絡資料，把投訴交予適當的機構。

#### 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）

##### 免費長途電話：

個人銀行服務：1-888-310-HSBC (4722)

滙豐卓越理財或滙豐尚玉：1-866-233-3838

滙豐小型企業：1-877-955-HSBC (4722)

商業及企業銀行服務：請與您的客戶經理聯絡

##### 加拿大及美國以外地方：

（如果當地沒有「對方付費電話」服務，您或需支付長途電話費）

個人銀行服務：1-604-525-HSBC (4722)

滙豐卓越理財或滙豐尚玉：1-604-216-8800

滙豐小型企業：1-647-251-HSBC (4722)

商業及企業銀行服務：請與您的客戶經理聯絡

##### 電郵或上網：

電郵info@hsbc.ca或瀏覽hsbc.ca/complaints；  
或登入網上銀行與我們在線對話。

##### 親自遞交：

親臨滙豐分行。

可到以下網址找尋分行hsbc.ca/findabbranch

#### 滙豐投資基金（加拿大）有限公司

聯絡您的客戶經理或互惠基金顧問

免費長途電話：1-800-830-8888

電郵：hsbcinvestmentfundscomplaints@hsbc.ca

郵寄：HSBC Investment Funds (Canada) Inc.

Attention: Complaints Management

PO Box 6600 Stn Terminal

Vancouver, BC V6B 6R1

#### 滙豐投資通——滙豐證券（加拿大）有限公司的 分支機構

免費長途電話：1-800-760-1180

電郵：investdirect@hsbc.ca

#### 滙豐財貸按揭有限公司

免費長途電話：1-888-318-0271

電郵：contact.hsbc.financial@hsbc.ca

#### 滙豐環球投資管理（加拿大）有限公司

電郵：ca.amca.complaints@hsbc.ca

#### 滙豐私人財富管理服務（加拿大）有限公司

免費長途電話：1-844-756-7783

電郵：ca.hpws.complaints@hsbc.ca

## 處理閣下投訴

### 步驟二

#### 聯絡高層投訴部

如果不滿意業務代表處理投訴的方法，您可以（或要求業務代表代您）向這個部門進一步投訴。

#### 滙豐高層投訴部 (HSBC Escalated Complaints)

免費長途電話：1-888-989-HSBC (4722)

電郵：escalated.complaints.canada@hsbc.ca

郵寄：PO Box 9950, Station Terminal,  
Vancouver, BC V6B 4G3

### 步驟三

#### 向滙豐申訴專員投訴

如果步驟一及二仍未能滿意解決投訴，您可以再向滙豐申訴專員投訴。

只有在您接獲高層投訴部回覆後，申訴專員才會進行調查。申訴專員會就投訴提交一個公正的檢討結果，通知您滙豐的最後決定，以及解釋如何及為何會作出這個決定。

#### 滙豐申訴專員 (HSBC Commissioner of Complaints)

免費長途電話：1-800-343-1180

電郵：commissioner\_complaints@hsbc.ca

郵寄：PO Box 9950, Station Terminal,  
Vancouver, BC V6B 4G3

### 只適用於隱私投訴

如果投訴與隱私有關，我們會把投訴轉交隱私主任總監：

#### 滙豐隱私主任總監 (HSBC Chief Privacy Officer)

電郵：privacy\_officer@hsbc.ca

郵寄：PO Box 9950, Station Terminal,  
Vancouver, BC V6B 4G3

### 通過外間申訴機構解決

以下兩種情況，您有權將投訴提交銀行服務及投資申訴專員：

1. 收到滙豐回覆您結束調查後的180日內，或
2. 假如我們的高層投訴部收到您的投訴後，調查超過90日仍未能回覆您。

#### 銀行服務及投資申訴專員 (Ombudsman for Banking Services and Investments)

免費長途電話：1-888-451-4519

傳真：1-888-422-2865

電郵：ombudsman@obsi.ca

郵寄：20 Queen Street West, Suite 2400  
P.O. Box 8, Toronto, ON M5H 3R3

網址：www.obsi.ca

## 處理閣下投訴

### 聯絡監管機構

#### 加拿大金融業消費者事務處

加拿大金融業消費者事務處負責監管聯邦轄下的金融機構，確保這些機構遵守聯邦的保護消費者法律、自行制訂的操守準則及對公眾的承諾。

如果有任何關於以上的投訴，您可以聯絡該事務處：

免費長途電話：1-866-461-FCAC (3222)

郵寄：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)

加拿大金融業消費者事務處並不提供法律補救或賠償，亦不參與解決投訴。

#### 加拿大互惠基金代理商協會 (Mutual Fund Dealers Association of Canada)

由於滙豐投資基金（加拿大）有限公司是加拿大互惠基金代理商協會（MFDA）的成員，所以您也可以聯絡該協會：

電話：416-361-6332 或 1-888-466-6332

電郵：[complaints@mfd.ca](mailto:complaints@mfd.ca)

網址：[www.mfd.ca](http://www.mfd.ca)

#### Autorité des marchés financiers

如果您是魁省居民，可以向金融市場局 (Autorité des marchés financiers) 投訴：

免費長途電話：1-877-525-0337

傳真：418-525-9512

郵寄：Place de la Cité, tour Cominar,  
2640, boulevard Laurier, bureau 400,  
Québec (Québec) G1V 5C1

#### 加拿大隱私專員辦事處 (Office of the Privacy Commissioner of Canada)

加拿大隱私專員辦事處根據個人資料保護及電子文件法，調查有關隱私的投訴。如果認為加拿大滙豐銀行沒有採取適當行動來解決您的隱私問題，您可聯絡加拿大隱私專員：

免費長途電話：1-800-282-1376

郵寄：30 Victoria Street  
Gatineau, Québec K1A 1H3

網址：[www.priv.gc.ca](http://www.priv.gc.ca)

### 自行制訂的操守準則及對公眾的承諾

自行制訂的操守準則是商業操守的原則和指引，目的是保護客戶的權益。加拿大滙豐銀行致力奉行多項操守準則。

如要參閱守則的全文，請親臨滙豐分行或瀏覽 [hsbc.ca/bank-with-us/codes-of-conduct](http://hsbc.ca/bank-with-us/codes-of-conduct)。

詳情請瀏覽 [hsbc.ca](http://hsbc.ca)，或致電 1-888-310-4722，或親臨分行。

#### 加拿大滙豐銀行編製

「滙豐」包括加拿大滙豐銀行及其附屬機構：滙豐按揭有限公司（加拿大）、滙豐信託公司（加拿大）、滙豐投資基金（加拿大）有限公司、滙豐投資通——滙豐證券（加拿大）有限公司的分支機構、滙豐財資按揭有限公司、滙豐環球投資管理（加拿大）有限公司，以及滙豐私人財富管理服務（加拿大）有限公司。

1040335-CH\_2020-12