

## 加拿大隱私專員辦事處

該辦事處調查與個人資料保護及電子文件法有關的隱私投訴。如果認為滙豐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,  
Quebec K1A 1H3

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

滙豐私人投資顧問服務（加拿大）  
有限公司

我們樂意提供協助  
處理客戶投訴

滙豐私人投資顧問服務（加拿大）  
有限公司編製

1500628-CH\_2021-04

BA# P2012010 30042022



滙豐私人投資顧問服務致力為您提供最佳的客戶服務。如果未能達到您的期望，請盡快通知我們，讓我們把事情糾正。

請依以下步驟，把投訴交予適當的部門。

## 步驟 1 與私人投資經理或財富規劃師聯絡

請先與私人投資經理或財富規劃師商討。或者去函我們的總辦事處：

HSBC Private Investment Counsel (Canada) Inc.  
70 York St., Suite 300 Toronto, ON, M5J 1S9

## 步驟 2 聯絡高層投訴部

如果對步驟 1 的投訴處理方式不滿意，您可以聯絡我們的高層投訴部，或要求私人投資經理／財富規劃師代您向上投訴。

**注意：**視乎投訴的性質，我們可能會把您轉介到其他部門投訴。您亦有權隨時向銀行服務及投資申訴專員（OBSI）或任何外間監管機構申訴。詳情可參閱下節。

### 滙豐高層投訴部

#### (HSBC Escalated Complaints team)

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 3 向滙豐申訴專員投訴

如果步驟 1 及 2 均未能滿意解決投訴，您可以再向滙豐申訴專員投訴。

該辦事處會在30個工作天內回覆您的投訴。辦事處檢視您的投訴時，開始採取法律行動的時限將會繼續。

### 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

該專員辦事處獨立於滙豐私人投資顧問服務，但卻是受僱於滙豐，它與銀行服務及投資申訴專員（OBSI）不同，並非解決爭議的獨立服務機構。

## 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

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

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. 收到滙豐私人投資顧問服務回覆您結束調查後的180日內，或
2. 假如我們收到您的投訴後，調查超過90天仍未能回覆您。

免費長途電話：1-888-451-4519

免費長途傳真：1-888-422-2865

電郵：ombudsman@obsi.ca

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

網址：www.obsi.ca

## 聯絡監管機構

您也可以隨時聯絡下列任何一家外間機構，要求協助解決投訴。

### 金融市場局

#### (Autorité des marchés financiers)

如果您是魁省居民，可以向金融市場局投訴：

免費長途電話：1-877-525-0337

傳真：418-525-9512

電郵：information@lautorite.qc.ca

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