

處理客戶投訴

我們樂意聆聽

滙豐投資基金(加拿大)有限公司,致力為客戶提供良好的服務,並歡迎客戶對我們的產品和服務提供意見或建議。若您在本公司曾有不愉快的經歷,請通知我們,讓我們盡快為您解決。若您有任何意見,或對我們的服務感到滿意,也歡迎您提出。

如何申訴?

作為加拿大互惠基金代理商協會(MFDA)的成員,我們必須高效、公平和迅速處理客戶投訴。我們鼓勵您首先向您的客戶經理,或互惠基金顧問提出投訴或意見,或致電「互惠基金電話通」:1-800-830-8888。

您也可以:

- 以書面或其他聯絡方式,聯繫您所屬分行的互惠基金顧問或分行經理。他們會盡力處理您的投訴。
- 電郵 HSBCInvestmentFundsComplaints@hsbc.ca
- 去函我們的總辦事處:

HSBC Investment Funds (Canada) Inc.
PO Box 6600 Stn Terminal
Vancouver, BC
V6B 6R1
Attention: Complaints Management

投訴時請盡量提供詳細資料,這有助我們深入調查。如果您需要協助以書面形式投訴,我們也會盡力幫忙。

無論選擇任何申訴方式,我們都會盡量在5個工作天內確認收到您的投訴。確認信會包括我們內部處理投訴程序的摘要,並可能會要求您提供更多資料,以便我們可以深入調查。確認信也會包含處理投訴人員的聯絡資料。投訴的性質將會決定由誰處理。例如:條例執行部負責處理任何涉嫌不當的行為,而分行經理則負責處理客戶服務的問題。

收到投訴之後,我們會進行下列工作:

- 1) 檢視戶口的相關資料(如:客戶申請表、戶口對賬單、通信紀錄等)。
- 2) 檢視互惠基金顧問就投訴事項所提供的內部評論和證明文件。
- 3) 與互惠基金顧問及分行職員討論有關您的投訴內容。
- 4) 根據我們的記錄和處理投訴職員提供的補充資料,客觀持平地評估投訴。
- 5) 我們會在收到投訴的90天內給您一個實質的回覆,扼要說明調查結果,並因應情況提出補救辦法,另外或會列出您可以採取的進一步行動。如果在這90天內未能完成調查,我們會發信說明延誤的原因,以及預計完成調查的時間。

下轉第 2 頁 >>

處理客戶投訴 (續)

問題仍未解決?

若您認為向滙豐提出的投訴，未能透過上述程序圓滿解決，您有權向滙豐申訴專員 (HSBC Commissioner of Complaints) 投訴。

Commissioner of Complaints
2910 Virtual Way
Vancouver, BC
V5M 0B2

免費電話：1-800-343-1180

傳真：604-647-2758

電郵：commissioner_complaints@hsbc.ca

另外，您也可聯絡以下其中一個外部機構，請他們協助處理投訴。

銀行服務及投資申訴專員：

如果您的投訴未能得到圓滿解決，您可以聯絡銀行服務及投資申訴專員 (OBSI)。該獨立辦事處負責協助及處理金融業客戶的申訴。客戶無需為該辦事處的服務支付費用；相關費用由滙豐投資基金 (加拿大) 有限公司支付。您可以在收到我們的決定後180天內向該辦事處提出投訴。

Office of the Ombudsman
401 Bay Street, Suite 1505
P.O. Box 5
Toronto, ON M5H 2Y4

免費電話：1-888-451-4519

免費傳真：1-888-422-2865

電郵：ombudsman@obsi.ca或上網www.obsi.ca

您有權在以下情況採取這個步驟：收到我們的實質答覆，說明我們的決定後；或作出投訴的90天後仍未收到我們的實質答覆。在我們作出實質答覆後的180天內向OBSI提出的投訴，將會獲得考慮。OBSI可能會與負責處理有關投訴的滙豐職員直接聯繫。滙豐申訴專員也可以按您的要求，將您的投訴轉交OBSI處理。

加拿大互惠基金代理商協會：

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。聯絡辦法如下：

電話：416-361-6332 或 1-888-466-6332

電郵：Complaints@mfd.ca 或上網到www.mfd.ca

Autorité des marchés financiers

如果您是魁省居民，您可以向Autorité des marchés financiers 提出申訴。地址：Place de la Cité, tour Cominar, 2640, boulevard Laurier, bureau 400, Québec (Québec) G1V 5C1。

電話：1-877-525-0337

傳真：418-525-9512

電郵：information@lautorite.qc.ca

或上網到：www.lautorite.qc.ca

滙豐隱私主任辦事處

如果您電郵至HSBCInvestmentFundsComplaints@hsbc.ca，投訴有關滙豐對個人資料的收集、使用或透露方式，但並不滿意其解決方案，他們會提供滙豐隱私主任辦事處的聯絡資料，讓您可以再向上投訴。

滙豐隱私主任辦事處只會向HSBCInvestmentFundsComplaints@hsbc.ca完成調查整件事後，才會接受您的投訴。滙豐隱私主任辦事處會確認收到您的投訴，並在完成詳細調查後，以書面回覆。

滙豐尊重您的隱私，並承諾保護您的個人資料。《滙豐隱私守則》可向就近的滙豐分行索取，或到滙豐的網站閱覽：www.hsbc.ca