

## 加拿大隱私專員辦事處

如果您認為滙豐私人財富管理服務（加拿大）有限公司未能採取恰當措施來解決您的隱私問題，您可聯繫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

**免費長途電話：**1-800-282-1376

**傳真：**(819) 994-5424

滙豐私人財富管理服務  
(加拿大)有限公司

處理客戶投訴

我們樂於聽取您的意見

滙豐私人財富管理服務(加拿大)有限公司編製

1500628-CH\_2018-11

BA # P1810002 30092019



滙豐私人財富管理服務(加拿大)有限公司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。

### 如何投訴？

我們鼓勵您首先向您的「私人投資顧問」或「財富規劃師」提出投訴或意見。

您也可以：

電郵聯絡我們：ca.hpws.complaints@hsbc.ca 或撥免費長途電話：1-844-756-7783，或寄信至本公司總部：

#### HSBC Private Wealth Services (Canada) Inc.

70 York St., Suite 300

Toronto, ON M5J 1S9

**Attention :** Middle Office

請盡可能詳細說明您遇到的問題，這有助我們深入調查。

我們盡可能在2個工作日內確認收到您的投訴，確認信中將會包含負責處理投訴的人員的聯繫方式。我們調查完您的問題後，會提供一份書面回覆。

### 未能解決問題？

如果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辦事處 (HSBC Commissioner of Complaints) 作出投訴。

### 滙豐申訴專員辦事處

如果您覺得您的投訴未獲圓滿解決，滙豐設有申訴專員辦事處，幫助處理還未解決的問題。

滙豐申訴專員辦事處會以您選擇的方式，通過電子郵件、電話或信件，確認收到您的投訴。完成詳細調查後，滙豐申訴專員辦事處將為您提供一份書面回覆，其中包含調查詳情、決定，並會解釋如何做出決定。

滙豐私人財富管理服務(加拿大)有限公司的處理投訴團隊會就您的問題進行詳細調查，而滙豐申訴專員辦事處只會在上述調查完成後才會採取行動。滙豐申訴專員辦事處的聯繫方式為：

#### HSBC Commissioner of Complaints

P.O. Box 9950, Station Terminal

Vancouver, BC, V6B 4G3

**免費長途電話：**1-800-343-1180

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

您也可以向以下任何一個外部機構求助，請他們代為處理投訴。您可以使用下列獨立的解決糾紛或調解服務，而我們會承擔費用。

### 銀行服務及投資申訴專員

銀行服務及投資申訴專員(OBSI)是一個獨立機構，負責幫助和解決金融服務行業客戶的問題。如果您在最初向我們提出投訴的90天後仍未收到回覆，或者您收到我們最終的回覆但仍然不滿意，銀行服務及投資申訴專員才會查看您的投訴。您有180天(以日曆計)時間向銀行服務及投資申訴專員投訴。

### Office of the Ombudsman

401 Bay Street, Suite 1505

P.O. Box 5

Toronto, ON M5H 2Y4

**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

**網址：**www.obsi.ca

銀行服務及投資申訴專員，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，將您的投訴轉交給銀行服務及投資申訴專員處理。

### 魁省金融市場管理局

如果您是魁北克省居民，而您的投訴未能得到圓滿解決，我們可以按您的要求，將檔案副本交給魁省金融市場管理局，由該局評定有關投訴及在適當情況下提供調解服務。您也可以自行向該機構申訴：

### Autorité des marchés financiers

Direction des plaintes et de l'indemnisation

800, rue du Square-Victoria, 22<sup>e</sup> étage

C.P. 246, tour de la Bourse

Montréal (Québec) H4Z 1G3

**滿地可：**514-395-0337

**魁北克城：**418-525-0337

**免費長途電話：**1-877-525-0337

**傳真：**877-285-4378