



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)
- 私人客戶服務：1-888-388-4722
- 滙豐卓越理財：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)
- 私人客戶服務：1-647-255-0505
- 滙豐卓越理財：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

在線對話或電郵：

- 登入網上銀行與我們在线對話
- 給我們電郵：info@hsbc.ca

親自遞交：

- 親臨滙豐分行。可到以下網址找尋分行
hsbc.ca/findabranh

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

滙豐私人投資顧問服務（加拿大）有限公司

免費長途電話：1-844-756-7783

電郵：ca.hpvc.complaints@hsbc.ca

如果我們在14天內沒有完成處理您的投訴，我們會自動把您的個案上報（步驟二）。

步驟二：如果投訴沒有得到解決，可以進一步投訴

如果不滿意業務代表在步驟一處理投訴的方法，請利用以下的聯絡資料進一步投訴，或要求業務代表代您向上投訴。

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：向滙豐客戶投訴辦事處進一步投訴

如果步驟一和步驟二仍未能滿意解決投訴，您可以向滙豐客戶投訴辦事處（HSBC Client Complaints Office）進一步投訴。

只有在您嘗試通過前兩個步驟解決投訴後，該辦事處才會進行調查。客戶投訴辦事處會檢視您的投訴，並提供滙豐的最終決定，並解釋如何及為何作出此決定。

免費長途電話：1-800-343-1180

電郵：client.complaints.office@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：

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 (OBSI)：

1. 如果您對滙豐客戶投訴辦事處的回覆不滿意；或
2. 假如我們收到您的投訴後，調查超過56天仍未能回覆您。

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,
PO Box 8, Toronto, ON M5H 3R3

網址：www.obsi.ca

聯絡監管機構

加拿大金融業消費者事務處 (Financial Consumer Agency of Canada)

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, 6th Floor
Ottawa, ON K1R 1B9

網址：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

網址：www.mfda.ca

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 (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
Quebec (Quebec) 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

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實踐標準的承諾和指引，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。

如要參閱守則的全部內容，請親臨滙豐分行或瀏覽 hsbc.ca/bank-with-us/codes-of-conduct。

詳情請瀏覽 hsbc.ca/complaints，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、滙豐財貸按揭有限公司、滙豐環球投資管理（加拿大）有限公司，以及滙豐私人投資顧問服務（加拿大）有限公司。

1040335-CH_2022-12