

# CÁC CAM KẾT LIÊN QUAN ĐẾN DỊCH VỤ

## Cám ơn Quý Khách đã lựa chọn HSBC!

Chúng tôi rất vinh dự được giúp anh/chị cân nhắc các giải pháp cho nhu cầu đầu tư và bảo hiểm của mình. Dịch vụ của chúng tôi được thiết kế nhằm cung cấp cho anh/chị thông tin đầy đủ, rõ ràng về sản phẩm dịch vụ mà chúng tôi tin là sẽ đáp ứng tốt nhất nhu cầu của anh/chị.

## Vậy Chúng tôi sẽ làm gì?

Trước hết chúng tôi sẽ lắng nghe để chắc chắn chúng tôi hiểu anh/chị đang cần/muốn gì. Chúng tôi sẽ đặt những câu hỏi về tình hình tài chính để hiểu đúng về tình huống cá nhân của anh/chị. Anh/chị có thể từ chối nếu không đồng ý tuy nhiên chúng tôi sẽ phục vụ anh/chị tốt hơn khi chúng tôi hiểu rõ hơn về anh/chị. Tại HSBC, chúng tôi cam kết bảo mật toàn bộ thông tin mà anh/chị cung cấp.

## Tại sao chúng tôi làm như vậy?

Tại HSBC, chúng tôi tôn trọng và đặt lợi ích Khách Hàng lên trên hết. Chúng tôi cũng tin rằng trước khi anh/chị đầu tư tiền của anh/chị sẽ đầu tư thời gian của mình. Điều đó giúp chúng tôi anh/chị xác định được nhu cầu, mong muốn của anh/chị, có thể lựa chọn sản phẩm phù hợp, và giải thích đầy đủ cho anh/chị. Anh/chị có quyền lựa chọn sẽ tham gia hay không tham gia các sản phẩm được giải thích, chúng tôi chỉ muốn cung cấp đầy đủ các thông tin liên quan để anh/chị ra quyết định.

## Nhiệm vụ của chúng tôi!

- Chúng tôi cam kết sẽ cùng hoàn tất phân tích nhu cầu với Khách Hàng để có đủ thông tin cơ sở để lựa chọn giải pháp phù hợp.
- Chúng tôi cam kết luôn giới thiệu những giải pháp có giá trị phù hợp với Khách Hàng.
- Chúng tôi cam kết giải thích rõ ràng, cụ thể, không sử dụng thuật ngữ, để Khách hàng hiểu rõ về đặc tính và quyền lợi của sản phẩm. Việc giải thích luôn đầy đủ thông tin để Khách Hàng có thể cân nhắc điểm thuận lợi cũng như bất lợi của giải pháp.
- Chúng tôi cam kết sẽ giải thích về các khoản phí, phạt, hay khả năng rủi ro có thể xảy ra với giải pháp mà chúng tôi giới thiệu đến Khách Hàng.
- Chúng tôi cam kết chỉ những Nhân Viên đạt chuẩn mới được phép tiếp cận và giới thiệu các giải pháp về đầu tư và bảo hiểm.

## Dịch vụ 24/7

Bất cứ khi nào Quý khách có thông tin phản hồi, khiếu nại về dịch vụ mà chúng tôi cung cấp, vui lòng liên hệ ngay với chúng tôi tại:

Chi nhánh TP. HCM  
235 Đồng Khởi  
Quận 1  
TP. HCM, Việt Nam

Chi nhánh Hà Nội  
83B Lý Thường Kiệt  
Quận Hoàn Kiếm  
Thủ Đô Hà Nội, Việt Nam

Đường dây nóng Dịch vụ Khách hàng (84 8) 37 247 247 hoặc email trực tiếp đến [direct@hsbc.com.vn](mailto:direct@hsbc.com.vn).

HSBC có riêng một bộ phận tiếp nhận phản hồi với quy trình xử lý khiếu nại hoàn chỉnh. Quý khách có thể an tâm mọi khiếu nại, phản hồi của Quý khách sẽ được tiếp nhận và xử lý một cách chuyên nghiệp cũng như mọi mối lo ngại của Quý khách sẽ được xem xét và giải đáp thấu đáo.

Xác nhận của Khách Hàng  
Ngày:

Chuyên viên Quan Hệ Khách Hàng  
Ngày: