

关于汇丰澳大利亚个人零售银行业务的重要通知

尊敬的客户：

经审慎评估后，汇丰宣布将关闭其在澳大利亚的个人零售银行业务。

汇丰已就其在澳大利亚的住房贷款及个人贷款业务签署出售协议，该交易仍需获得监管批准。根据协议安排，预计 Pepper Money 将自 2027 年上半年起负责管理上述贷款业务。

Pepper Money 是澳大利亚规模最大的非银行贷款机构之一，为包括海外人士在内的广泛客户群体提供服务。汇丰澳大利亚（简称“我行”）将与 Pepper Money 密切合作，尽力确保本次交接平稳有序，为客户带来良好的过渡体验。

汇丰澳大利亚（简称“我行”）其余个人零售银行业务（包括**交易账户、储蓄及定期存款、信用卡、外币账户、理财及投资产品**）将于未来 18 个月内分阶段停止运营。我行已不再接受新账户申请。

您需要采取的行动

您目前无需立即采取任何行动。现阶段，您在我行持有的各项产品及卓越理财礼遇（如适用）将继续按照现有条款及细则运作。

针对您在汇丰持有的各项产品，我行将在未来数周内向您发送专属通知，指导您了解即将实施的相关变更并提供后续指引。

这对您的住房贷款或个人贷款意味着什么

- 您的住房贷款或个人贷款的日常服务与后续支持预计将于 2027 年上半年起由 Pepper Money 接管。
- 请注意，您在汇丰适用的利率、费用、折扣及还款安排将随本次交接一并转至 Pepper Money。交接完成后，Pepper Money 将负责管理及服务您的贷款。
- 在交接完成前，您的住房贷款及个人贷款仍将由汇丰按照相关条款及细则继续提供服务。
- 您的利率、费用及产品功能如有任何变动，均只会在您现有贷款条款及细则允许的范围内进行。例如，如您持有的是浮动利率贷款，且在交接完成前官方现金利率发生变动，您的贷款利率可能会随之调整。
- 在交接前的准备阶段，我行将与 Pepper Money 团队保持紧密协作，做好各项准备工作，从而确保过渡平稳并维持服务连续性。
- 住房贷款：交接完成后，您仍可使用 redraw（提取超额还款）、借记卡及线上账户管理，并可选择开立对冲子账户。

及时了解最新信息

您可在汇丰澳大利亚网站 hsbc.com.au/help/important-notice 或 Pepper Money 网站 peppermoney.com.au/hsbc 查阅有关本次调整的最新信息及常见问题解答。

全渠道支持与客户服务

在此期间，我们的客户服务团队将持续为您提供支持。

数字银行：您可继续通过手机银行 APP 及个人网上银行自助办理相关服务。

线下网点：澳大利亚所有汇丰分行将在未来 18 个月内分阶段关闭。请访问我行网站查询就近可用分行及最新的分行关闭日期。

客服热线：您可致电 1300 308 008（海外致电：+61 2 9005 8220）。

如需了解其他联系方式，请访问 [hsbc.com.au/help/contact/](https://www.hsbc.com.au/help/contact/)

额外支持

如您需要额外协助，我们可以提供以下支持：

- 如您有听力障碍或存在其他沟通困难，可通过 National Relay Service（国家转接服务）与我们联系。
- 如英语不是您的第一语言，请在联系我们时用英文说明 “I need an interpreter”（意为“我需要一名口译员”），即可获得口译服务。

如需了解更多关于额外支持服务的内容，请访问 [hsbc.com.au/help/important-notices/](https://www.hsbc.com.au/help/important-notices/)

未来数周我行的咨询量预计将有所增加，服务等候时间可能较平时延长。感谢您在此期间的耐心与配合。

我们将尽力确保本次过渡安排尽可能顺畅，并会在未来数月陆续提供更多详情。

感谢您的理解。

Jessica Power

国际财富管理及卓越理财业务零售银行负责人

汇丰银行澳大利亚

保持警惕，防范诈骗，守护资金安全。

诈骗分子可能会借此机会冒充汇丰与您联系。

- 如您在毫无预期的情况下被要求转账或被催促立即采取行动，请务必提高警惕。

- 请使用汇丰澳大利亚手机银行 APP 内的“Call Verify（来电核实）”功能核实来电者是否为汇丰员工。了解更多有关“Call Verify（来电核实）”的信息，请访问 <https://www.hsbc.com.au/help/security-centre/call-verify/>
- 请始终通过我行网站列示的官方渠道或通过汇丰澳大利亚手机银行 APP 与我们联系。
- 切勿向任何人透露您的银行卡密码、数字银行登录密码或一次性验证码/安全验证码；即使对方声称来自汇丰亦然。

如需了解更多信息，请访问我行反诈骗专区：<https://www.hsbc.com.au/help/security-centre/fraud/>。