

投訴處理

本行會於收到閣下的投訴後 7 個工作天內確認收訖。本行務求竭盡全力於 30 個曆日內解決有關事宜。

本行會委派專員迅速、公平及公正地處理閣下的個案。如投訴成立，本行會作出適當的補救，但不一定涉及金錢賠償。本行會確保所有資料會絕對保密。

同時，為保障客戶的私隱，所有經由第三方轉介的投訴，本行會直接向客戶本人作出回應。

如果本行的回覆未能令閣下滿意，閣下有權把個案轉交香港金融管理局（金管局）法規部投訴處理中心。

如果閣下的投訴事宜有關金錢糾紛，閣下亦可把個案轉交金融糾紛調解中心處理，詳細資訊可進入中心網站查詢或撥打熱線電話（852）3199 5199。

本行會全力與金管局及金融糾紛調解中心合作。