

投诉处理

投诉个案的回应

我们将于接获您的意见或投诉后的 5 个工作天或 7 个历日内（以较早者为准）确认收妥个案，及提供负责处理相关个案的职员资料以便联络，并务求于 30 日内回覆。如需更多时间处理，我们亦会适时向您作出通知。您的意见或投诉均会向管理层反映。

通讯形式

我们会尽快以电话、电邮、信函或经由您作出意见反映或投诉时的通讯形式和语言（中文或英文），回覆您的意见或处理您的投诉。若您想就该投诉事宜选择其他的通讯形式，或需要进一步的协助，请电邮致 qad@hangseng.com，致电 2822 0228（个人理财客户）/ 2198 8000（商业理财客户）或登入本行网址 (www.hangseng.com) > 联络我们 > 向我们提供意见。

投诉个案的处理

投诉资料将绝对保密，并交由具有相关经验及权责，但与投诉事项并无直接关联的职员处理。为保障您的私隐，经第三方转介的投诉，我们会直接向您作出回应。如您的投诉成立，我们会因应情况作出适当的跟进或提供补偿方案，但并不一定涉及金钱赔偿。

其他处理或寻求进一步协助

我们会致力尽快回覆您的意见或处理您的投诉。如我们的答覆未能令您满意，您可将个案转交香港金融管理局处理（香港中环金融街 8 号国际金融中心 2 期 55 楼）。

有关金钱纠纷，您亦可将个案交予金融纠纷调解中心处理（香港中环雪厂街 11 号律政中心西座 4 楼 408-09 室（电话：+852 3199 5199；网址：www.fdrc.org.hk））。