

## 投訴處理

### 投訴個案的回應

我們將於接獲您的意見或投訴後的 5 個工作天或 7 個曆日內（以較早者為準）確認收妥個案，及提供負責處理相關個案的職員資料以便聯絡，並務求於 30 日內回覆。如需更多時間處理，我們亦會適時向您作出通知。您的意見或投訴均會向管理層反映。

### 通訊形式

我們會盡快以電話、電郵、信函或經由您作出意見反映或投訴時的通訊形式和語言（中文或英文），回覆您的意見或處理您的投訴。若您想就該投訴事宜選擇其他通訊形式，或需要進一步的協助，請電郵致 [qad@hangseng.com](mailto:qad@hangseng.com)，致電 2822 0228（個人理財客戶）/ 2198 8000（商業理財客戶）或登入本行網站 ([www.hangseng.com](http://www.hangseng.com)) > 聯絡我們 > 向我們提供意見。

### 投訴個案的處理

投訴資料將絕對保密，並交由具有相關經驗及權責，但與投訴事項並無直接關聯的職員處理。為保障您的私隱，經第三方轉介的投訴，我們會直接向您作出回應。如您的投訴成立，我們會因應情況作出適當的跟進或提供補償方案，但並不一定涉及金錢賠償。

### 其他處理或尋求進一步協助

我們會致力盡快回覆您的意見或處理您的投訴。如我們的答覆未能令您滿意，您可將個案轉交香港金融管理局處理（香港中環金融街 8 號國際金融中心 2 期 55 樓）。

有關金錢糾紛，您亦可將個案交予金融糾紛調解中心處理（香港中環雪廠街 11 號律政中心西座 4 樓 408-09 室（電話：+852 3199 5199；網址：[www.fdrc.org.hk](http://www.fdrc.org.hk)））。