



# 投訴處理

---

## 向您作出回應

當我們收到您的訊息後，會於下一個工作天內確認收訖，並務求於五個工作天內解決有關事宜。我們偶爾需要更多時間處理，但我們定當給予您回覆。

## 通訊形式

我們會以電話、電郵、信函或採用您提出投訴時的通訊形式與您聯繫。若您想就該投訴事宜選擇其他的通訊形式，或需要進一步的協助，請致電 2233 3000或登入香港滙豐網上或流動理財與我們線上對話。

## 投訴處理

投訴資料將絕對保密，並交由具有合適經驗及權責，但與投訴事項並無直接關聯的職員處理。為保障您的私隱，經第三者轉來的投訴，我們會向您作出回應。如您的投訴成立，我們會作出適當補救，但補救不一定涉及金錢賠償。。

## 如您對投訴處理感到不滿

如您仍對投訴處理不滿，您可要求將個案交由更高級的管理人員覆核。

若我們的回覆未能令您滿意，您有權將個案轉交香港金融管理局（金管局）投訴處理中心（香港中環 金融街8號國際金融中心2期55樓）處理。

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 408-409室; 電話 : (852) 3199 5199; 網頁: [www.fdrc.org.hk](http://www.fdrc.org.hk))。

我們會全力與金管局及金融糾紛調解中心合作。