



# 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。

## 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。