

元大商業銀行股份有限公司香港分行客戶申訴處理程序摘要

若您對於本分行之服務有任何想法或建議，歡迎來函或致電本分行，本分行聯絡資訊如下：

郵寄：香港夏慤道 18 號海富中心一座 25 樓 2508 室元大商業銀行香港分行客訴專員收
電郵：HK_Complain.bank@yuantabank.com.hk
電話：(852) 2511-1719 分機 110
傳真：(852) 2511-1897

本分行將審慎處理客戶申訴，並按「香港金融管理局」編號 IC-4 之監管規定訂有「分行客訴處理作業要點」，以確保所有客訴案皆可得到公平、公正、迅速且妥適的處理。關於本分行的客訴處理程序摘要如下：

- 一、本分行於接獲客戶申訴日起 7 天內將發出確認通知書，通知書將載明負責處理。
- 二、有關申訴人員之姓名、職稱、聯絡資料及本分行之客戶申訴處理程序。
- 三、於客戶申訴之調查過程中，本分行將依獨立性原則追蹤案件處理進度，以確保每個個案均能得到公平及公正的處理。
- 四、本分行將自接獲客戶申訴（不論係口頭或書面申訴）之日 30 天內完成客戶申訴調查並向申訴人發出答覆。倘申訴事件尚未獲得解決，本分行會向申訴人說明延遲回覆之原因並敘明預期可提供最終答覆的時點，並確保最遲於接獲申訴之日起計 60 天內發出最終回覆。
- 五、本分行客訴專員將於必要時以電話或面談方式向申訴人瞭解客訴發生之原因，且對於客戶申訴之相關資料負有保密義務。