



# 永豐銀行

## Bank SinoPac

Incorporated in Taiwan with Limited Liability

### 永豐銀行香港分行客戶投訴程序

如果您對本行香港分行的服務或產品有投訴意見，您可以依這份單張說明辦理。本行設有有效的機制以及時調查和解決客戶的投訴，滿足客戶的需求。

- 何時投訴  
當您對本行的服務或產品有不滿意時，您可以聯繫本分行的客訴主任。
- 如何投訴  
您可以通過書信、電話、電郵、委託第三人、親身或不記名方式將投訴的內容和聯繫方式告訴我們。
- 我們如何處理您的投訴  
所有投訴內容都會保密處理。當收到投訴時，我們會在七天之內發出收悉通知給您，或是會有專人與您聯繫。

客訴主任收到您的投訴後會馬上就投訴內容進行調查，客訴主任原則上會在三十天內，或至多不超過六十天直接回覆您。

如果您對本行回覆不滿意，若您是個人、獨資經營者或小型企業（依金融糾紛調解計劃定義的合資格申索人）提出投訴且涉及不超過港幣 100 萬元的金錢性質爭議，您可以向香港「金融糾紛調解中心」提出調解申請，請至其官網參考相關資訊。

- 永豐銀行香港分行客訴主任 聯繫方法  
郵寄：香港中環 皇后大道中 28 號 中匯大廈 26 樓  
電郵：complainofficer-hk@sinopac.com  
電話：(+852) 2801 2801  
傳真：(+852) 2801 2811