

投訴處理

親愛的客戶：

華僑銀行(香港)竭誠為您提供完善的服務，並以成為您心目中的「首選銀行」為目標。唯有了解您的需要，我們才能做得更好。如對我們的產品或服務有任何意見，歡迎透過內頁所述途徑與我們聯絡，我們承諾會立即跟進。

當收到您的意見後，我們會於七天內向您發出書面確認通知函及於三十天內就您的建議作出書面回覆（讚揚除外）。您的意見會絕對保密，而經第三者轉達的意見，我們將直接回覆有關客戶，以保障客戶私隱。

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華僑銀行(香港)管理人員覆核。

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）。我們會全力與金融糾紛調解中心合作。

謹此感謝您對我們的支持！

華僑銀行(香港)有限公司 謹啟

歡迎透過以下途徑與我們聯絡

- 請親臨任何一間分行查詢詳情
- 郵寄客戶意見書（地址：香港郵政信箱 514 號）
- 客戶意見專線：(852) 3110 0590
- 電郵地址：enquiry_hk@ocbc.com
- 傳真：(852) 2541 7459
- 網站：www.ocbc.com.hk