

投訴指引

敬啓者：

本分行以『客戶至上，服務第一』之宗旨，竭誠為客戶提供服務。惟如客戶對本分行之服務有任何意見或作出投訴，可透過下述任何途徑進行：

1. 書面投訴

- 郵寄地址 - 香港九龍尖沙咀廣東道 21 號
海港城港威大廈保誠保險大樓 17 樓 1702 室
- 電郵地址 - gm.hk@mail.firstbank.com.tw
- 傳真號碼 - +852 2526 2900
- 【傳真後宜請來電確認本分行已收到有關資料。】

2. 電話投訴

請致電本分行總機 +852 2868 9008 聯絡有關之部門主管或投訴主任。

本分行處理投訴程序簡述及須知事項：

- * 投訴資料列為機密文件，並由與投訴內容相關之主管人員直接處理。如被投訴者為有關部門之主管人員，則由本分行經理指派其他負責人員跟進。
- * 每宗投訴案之處理情形均須報呈本分行高級管理層。
- * 於收到投訴後之 7 個曆日內向投訴人發「客戶投訴確認通知書」及本「投訴指引」；
- * 於收到投訴後之 30 個曆日內（複雜案件不超過 60 個曆日內）向投訴人發「書面回覆函」；若在接獲投訴翌日之辦公時間內解決及匿名投訴案件，則豁免遵循有關處理時效。
- * 如本分行客戶委託第三者為代表進行投訴事宜，該第三者須向本分行提供由該有關客戶出具之授權函件。
- * 如為匿名投訴者，應留存聯繫方式(例:電話、郵址、傳真或電郵)以利本分行依投訴作業規定向投訴人聯繫其後續處理情形。

如對投訴程序有任何疑問，請來電查詢。

謹 此

第一商業銀行股份有限公司
香港分行
(於台灣成立的有限責任公司)