

玉山銀行香港分行 顧客投訴處理小冊子

一、顧客反應管道

分行提供多元管道，讓顧客反應意見，顧客得以下列任一管道反映意見：

(一)透過台灣管道：

1. 電話服務專線+886-02-2182-1313、+886-0800-30-1313。
2. 玉山官網的訪客留言板

<https://www.esunbank.com.tw/bank/about/services/customer/message-board>

3. 營業時間內洽台灣玉山分行，填載顧客意見卡。

(二)透過香港管道：

1. 電話：+852-3405 6243 /+852-3405 6241 / +852-3405 6235
2. 傳真：+852-3113 7794
3. 電郵：cmchuang-09242@email.esunbank.com.tw
Michael-80639@email.esunbank.com.tw
Millie-80610@email.esunbank.com.tw
4. 營業時間內洽香港分行各業務聯繫窗口，總機:+852-3405 6168

二、案件處理時效

(一)本行收到投訴後，會在7日內向投訴人發出確認通知書，列明負責處理有關投訴的同仁的姓名、職銜及聯絡資料。

(二)如於7日內未能解決投訴，本行會在最遲不超過30日就投訴作出書面答覆；或回覆投訴人，解釋為何未能作出最後答覆，舉出延遲答覆的原因，並指明預期可提供最後答覆的時間，且應視乎投訴的性質，在一段合理時間內（通常不超過60日）向投訴人發出最後答覆。

三、顧客權益保障

(一)匿名投訴：匿名投訴如一般投訴同樣，並經調查證實為真確的任何問題，本行會盡快糾正。

(二)處理原則：以公平及一致的方式迅速處理顧客投訴，並且從中鑒別和糾正任何重複發生或個別的問題。

(三)為保障投訴顧客的資料，所有與投訴有關的資料均視為機密。

(四)金融糾紛調解中心:如有關投訴未即時予以處理，投訴人有權利將糾紛轉介到香港本地調解中心。在不牴觸顧客保密原則及已取得投訴人的同意的情況下，本行會向前述機構提供有關的通訊函件及文件，以及解釋其處理投訴內涉及的問題的政策、為解決投訴所採取的行動及作出的補償。