

關於客戶投訴處理程序的通知

興業銀行股份有限公司（於中國註冊成立的股份有限公司）致力向閣下提供優質的客戶服務，我們非常重視閣下的意見。若閣下對我們的服務有任何投訴，請聯絡閣下的客戶經理或透過以下途徑聯絡我們：

郵寄： 香港中環港景街一號國際金融中心一期12樓（投訴主任收）或親臨辦事處

電郵： lchk@cibhk.com

傳真： 2199 2680

電話： 2199 2633

我們在接獲閣下的投訴後將立即作出跟進，並將在收到投訴的7天內致函通知閣下我們的專責調查單位並就問題展開調查。我們會於30天內對閣下的投訴給予書面回覆。若閣下對我們調查結果作進一步查詢及/或提供新的支持文件，我們會再作回覆。

閣下就投訴所提供的任何信息將予以保密，並只會披露予需要知情的相關員工，及由負責調查的員工處理。

請閣下留意，如閣下對我們的調查結果不滿意，且閣下是個人或中小企業，閣下可以向「金融糾紛調解中心」提出調解申請，有關資料可於其官網www.fdrc.org.hk查閱。

若閣下對我們的投訴處理程序有任何問題，請隨時與我們聯繫。

2023 年 11 月