



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：+852-3851-6579
2. 傳真：+852-3113 7794
3. 電郵：GC9018@esunbank.com
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，或直接發出「顧客投訴報告書」向顧客或其投訴代理人作出最終回覆。

(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。



玉山銀行
E.SUN BANK

Hong Kong Branch(INCORPORATED IN TAIWAN,WITH LIMITED LIABILITY)
Suite 2805, 28F, Tower 6, The Gateway, 9 Canton Road, Tsimshatsui, Kowloon, Hong Kong
TEL:852-3405-6168 FAX:852-2511-8788
SWIFT/ESUNHKHH

四、保險產品說明事項

- (一)本行是以保險公司的代理人身分分銷保險產品、退休計劃及投資產品，而有關產品是保險公司的產品，對於本行與顧客之間因銷售過程或處理有關交易而產生的合資格爭議(定義見金融糾紛調解計劃的金融糾紛調解的中心職權範圍)，本行須與顧客進行金融糾紛調解計劃程序;雖然產品的合約條款的任何爭議最終應由保險公司與顧客解決，但是在實際可行和合適的情況下，本行應在解決爭議的過程中為顧客提供合理協助。
- (二)如本行與顧客間的爭議未能以令顧客滿意的方式解決投訴，則顧客有權利將糾紛轉介到保險公司及保監局。