



## 如何做出投诉

本行致力于提供优质服务，力求让阁下称心满意，但如果阁下对我们的服务、产品或员工有任何不满，我们希望能尽快了解阁下的意见。

### 联系客户经理

如有任何问题，最简单直接的方法是联系阁下的客户经理或日常联系人，他们将会立即为阁下提供帮助。

### 致函本行

如有任何不满，阁下可以致函本行：

LGT 皇家银行（香港）法规部  
香港  
中环康乐广场 8 号  
交易广场 2 期 4203 室

或以电子邮件形式发送至：

[lgt.hk.lc@lgt.com](mailto:lgt.hk.lc@lgt.com)

### 处理投诉程序

接获投诉后，我们会在 7 天内确认收讫，目标是在 30 天之内解决有关事宜，然后向阁下发出最终回复。在少数情况下，如果我们无法在 30 天之内做出最终回复，也会以书面形式通知阁下延后回复的原因。

### 致函香港金融管理局（「金管局」）

我们致力于自行处理客户投诉，确保所有投诉能圆满解决，但如果阁下对我们的回复还未感到满意，也有权把个案转交金管局处理。

金管局的联系方式如下：

香港金融管理局法规部投诉处理中心  
香港中环金融街 8 号  
国际金融中心 2 期 55 楼

## 致函香港金融纠纷调解中心（「金融纠纷调解中心」）

有关个人或独资经营者的金钱纠纷，如果每宗金钱纠纷的索偿金额不超过 500,000 港元（或另一种货币的等值金额），也可以将与金钱纠纷有关的个案转交金融纠纷调解中心处理。

金融纠纷调解中心的联系方式如下：

金融纠纷调解中心  
香港湾仔皇后大道东 248 号  
阳光中心 37 楼 3701-04 室

电话：+852 3199 5100