



## 如何作出投訴

本行致力提供優質服務，力求令閣下稱心滿意，但如閣下對我們的服務、產品或員工有任何不滿，我們希望能盡快了解閣下的意見。

### 聯絡客戶經理

如有任何問題，最簡單直接的方法是聯絡閣下的客戶經理或日常聯絡人，他們將會即時為閣下提供協助。

### 致函本行

如有任何不滿，閣下可致函本行：

LGT 皇家銀行 (香港) 法規部  
香港  
中環康樂廣場 8 號  
交易廣場 2 期 4203 室

或電郵至：

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

### 處理投訴程序

接獲投訴後，我們會在 7 日內確認收訖，並務求在 30 日內解決有關事宜，然後向閣下發出最終回覆。在少數情況下，若我們無法在 30 日內作出最終回覆，也會以書面形式通知閣下延後回覆的原因。

### 致函香港金融管理局 (「金管局」)

我們致力自行處理客戶投訴，確保所有投訴能圓滿解決，但如果閣下對我們的回覆尚未感到滿意，也有權將個案轉交金管局處理。

金管局的聯絡方式如下：

香港金融管理局法規部投訴處理中心  
香港中環金融街 8 號  
國際金融中心 2 期 55 樓

## 致函香港金融糾紛調解中心（「金融糾紛調解中心」）

有關個人或獨資經營者的金錢糾紛，如每宗金錢糾紛的索償金額不超過 500,000 港元（或另一種貨幣的等值金額），也可以把與金錢糾紛有關的個案轉交金融糾紛調解中心處理。

金融糾紛調解中心的聯絡方式如下：

金融糾紛調解中心  
香港灣仔皇后大道東 248 號  
陽光中心 37 樓 3701-04 室

電話：+852 3199 5100