

投訴程序須知

本公司對任何客戶投訴，均會認真處理，並按「證券及期貨事務監察委員會」的指引設有一套有效的處理投訴程序，以確保所有投訴個案均得到公平、迅速及恰當的處理。

閣下可通過以下渠道向本公司之服務提出投訴：

- (i) 信函：郵寄至本公司「香港中環德輔道中 24 號創興銀行中心 2 樓，創興證券有限公司，客戶服務處 - 投訴處理組收」；
- (ii) 電子郵件：傳送到本公司的電郵地址 cs@chsec.com.hk；
- (iii) 電話：致電客戶服務熱線 3768 9818。

有關本公司的處理投訴程序撮要如下：

- 本公司在接獲投訴起計 7 個曆日內向投訴人確認已接納有關個案及正進行調查，並提供負責處理有關個案的職員之姓名或職銜及聯絡資料。
- 在調查過程中，本公司的投訴處理組將監察進度，以確保每個個案均能得到公平、迅速及恰當的處理。
- 在一般情況下，本公司均會於接獲投訴起計 30 曆日內發出最後答覆。若事件仍未獲解決，本公司會向投訴人解釋延遲答覆的原因及指明預期可提供最後答覆的時間，在任何情況下均不會超過接獲投訴日起計 60 曆日內發出。
- 如有需要，本公司的投訴處理組會以電話或面談方式與投訴人了解個案。
- 所有投訴個案資料均會絕對保密。

若對本公司的回覆未能滿意，可向【金融糾紛調解中心】尋求協助。

地址: 香港中環雪廠街 11 號律政中心西座 4 樓 408-09 室

電話: (852) 3199 5100

電郵: fdrc@fdrc.org.hk