

## 投诉程序须知

本公司对任何客户投诉，均会认真处理，并按「证券及期货事务监察委员会」的指引设有一套有效的处理投诉程序，以确保所有投诉个案均得到公平、迅速及恰当的处理。

阁下可通过以下渠道向本公司之服务提出投诉：

- i. 信函：邮寄至本公司「香港中环德辅道中 24 号创兴银行中心 2 楼，创兴证券有限公司，客户服务处 - 投诉处理组收」；
- ii. 电子邮件：传送到本公司的电邮地址 [cs@chsec.com.hk](mailto:cs@chsec.com.hk)；
- iii. 电话：致电客户服务热线 3768 9818。

有关本公司的处理投诉程序撮要如下：

- 本公司在接获投诉起计 7 个历日内向投诉人确认已接纳有关个案及正进行调查，并提供负责处理有关个案的职员之姓名或职衔及联络资料。
- 在调查过程中，本公司的投诉处理组将监察进度，以确保每个个案均能得到公平、迅速及恰当的处理。
- 在一般情况下，本公司均会于接获投诉起计 30 历日内发出最后答复。若事件仍未获解决，本公司会向投诉人解释延迟答复的原因及指明预期可提供最后答复的时间，在任何情况下均不会超过接获投诉日起计 60 历日内发出。
- 如有需要，本公司的投诉处理组会以电话或面谈方式与投诉人了解个案。
- 所有投诉个案数据均会绝对保密。

若对本公司的回复未能满意，可向【金融纠纷调解中心】寻求协助。

地址: 香港中环雪厂街 11 号律政中心西座 4 楼 408-09 室

电话: (852) 3199 5100

电邮:[fdrc@fdrc.org.hk](mailto:fdrc@fdrc.org.hk)