

客户投诉渠道及流程公示

尊敬的客户：

若您需要进一步了解本行有关服务的信息，或对本行服务有任何意见或建议，请通过如下方式联系我们，我们会按以下流程尽快回复您的诉求或意见：

步骤 1 客户可通过以下任一渠道联系我行：

- 1、电话渠道：95382
- 2、网络渠道：<https://www.hkbea.com.cn/footer/ContactUs/>
- 3、信函电邮：<https://www.hkbea.com.cn/Header/BusinessNetwork/BranchATM/branch/>
- 4、网点渠道：可至网点现场反馈或登记《客户意见簿》



步骤 2 专人倾听意见，2个工作日内回复



步骤 3 如需继续跟进，进一步安排沟通处理



步骤 4 回复客户处理意见

特此公告。

东亚银行（中国）有限公司
二〇二〇年二月二十八日