

客戶投訴處理程序

如何提出投訴

如閣下對本公司的服務、產品或營銷手法等感到不滿並想作出投訴，閣下可透過書面方式向我們提出投訴。請閣下詳細陳述事件的情況連同相關文件，及向我們提供閣下的姓名及聯絡方法（例如：回郵地址、聯絡電話號碼、電郵地址等）。

為了有效處理閣下的投訴，我們建議閣下透過書面方式提出投訴。如不便以書面方式作出投訴，閣下亦可選擇致電或親自來訪本公司提出投訴。

處理程序

本公司在收到閣下的投訴後，會儘快安排專人跟進您的投訴。在一般情況下，由接獲閣下的投訴及相關文件起計三十日內，我們會完成調查及回覆調查結果。實際回覆日期有機會因事件的複雜程度而有差異，如遇以上情況，我們會適時告知調查進度及預期可以回覆的日期。有關我們收到閣下投訴的資料，我們絕對會保密處理。

聯絡方法

閣下可透過以下途徑與我們聯絡：

地址：香港鰂魚涌華蘭路25號太古坊栢克大廈21樓

傳真：(852) 2573 2072

電話：(852) 2831 9980

電郵：enquiries@sompo.com.hk