



傳真電文

主 送：林哲民先生	簽 發：中銀香港
抄 送：	擬 稿：顏綺文
編 號：本行檔案編號：2013-05511	電話/傳真：8169 2860
連此頁共 貳 頁	日 期：2013年12月20日

收件人傳真：如有缺頁或內容不清，請即與我行聯系。
倘閣下並非此傳真的收件人，請知會我行及不應保留、透露及複印此傳真的內容。



本行檔案編號：2013-05511

林哲民先生
傳真機號碼：8169 2860

林哲民先生：

收到閣下於2013年11月28日傳真致本行董事長田國立先生的信函，反映本行西區分行（地址：香港德輔道西386-388號）處理閣下作為賬戶被授權人一事敬悉，本行對閣下之投訴十分重視，並重新進行調查，現將結果修書回覆如下：

對於閣下反映本行西區分行於2013年7月4日處理閣下申請為賬戶被授權人時，溝通技巧上有不足之處，令致閣下感到不悅及尷尬，本行再次衷心致歉，本行職員實無羞辱閣下之意，望見諒。

對於閣下在信函內提及兩個賬戶號，因我們未能從閣下信函提供的資料作進一步了解，如閣下可提供更多資料給我們，歡迎於本行辦公時間（星期一至五 上午九時正至下午五時半，公眾假期除外）致電(852) 8206 2389，逕與本人聯絡。

對於閣下信內反映本組客戶關係經理李浩然先生於2013年7月22日簽署的信件在2013年9月17日才寄出一事，根據本行記錄，該信件已於2013年7月22日簽署後立即安排按閣下在本行記錄之香港地址以平郵方式寄出。我們抱歉得悉該郵件於2013年9月中旬才送抵閣下，但郵遞時間並非本行所能控制，希望閣下明白察諒。

多謝閣下是次所賜寶貴意見，謹此表示誠摯之謝意。倘閣下對回覆有任何疑問，歡迎與本人聯絡。

此函覆，順頌
時祺

中國銀行（香港）有限公司
優質服務管理

客戶關係經理 顏綺文

2013年12月20日