



HONG KONG MONETARY AUTHORITY
香港金融管理局

Banking Development Department

銀行業拓展部

本函檔號：CB/BK/057/4 (M01-018)

私人密函

傳真及郵寄

(傳真號碼：8169 2860)

Block C-4, 13/F
Wing Hing Industrial Building
14 Hing Yip Street
Kwun Tong
Kowloon
林哲民先生

林先生：

投訴恒生銀行(恒生)

有關你來信本局指稱恒生偽造文件，於 2000 年 5 月 10 日向你發出的貸款條件信內擅自加上一欄(第 61 至 168 期利息為 9%，付款額為 11,808.80 港元)的個案，本局已再次審閱恒生的調查報告及給你的覆函，現回覆如下。

希望你明白，本局在處理銀行客戶投訴方面的角色是監察銀行的投訴處理程序是否有效運作，確保銀行以公平的方式全面及迅速處理客戶投訴，並跟進投訴所引起涉及監管方面的事項。本局沒有發現有任何客觀獨立的證據證明恒生偽造文件。若你仍然認為恒生有偽造文件，請你提供進一步的證據待本局研究是否需要跟進，例如你於 2000 年簽署並持有的貸款條件信、你於 2000 年至 2005 年間供款的銀行單據(或有關扣取供款戶口的月結單)或銀行於該 5 年內向你發出經修訂的供款表等。本局在收到你的資料後會再與你聯絡。

經理

溫滿福 溫滿福

2008 年 3 月 14 日