



HONG KONG MONETARY AUTHORITY
香港金融管理局
Enforcement and AML Department

索償證據
附件3.

法規及打擊清洗黑錢部

機密
傳真

本函檔號：19-02210

lzm Patent (liaison) Office
傳真號碼：3111 4197
(經辦人：林哲民先生/女士)

敬啟者：

有關中國銀行(香港)有限公司的投訴

我們收到你 2019 年 4 月 24 日的傳真。

就你及你的兒子對中國銀行(香港)有限公司提出的查詢或投訴，你們可考慮先聯絡銀行，讓他們有機會盡早解決你們的投訴。其聯絡資料如下：

聯絡人： Deputy General Manager
(ORM and Complaints Handling)
電話號碼： 8206 2389
傳真號碼： 3412 8014
地址： 香港郵政總局信箱 9526 號
電郵： opinion@bochk.com

倘若你們對中國銀行(香港)有限公司的處理有不滿，你們可填妥本局的投訴表格向本局作出投訴。隨函附上《投訴表格》、《有關金管局處理銀行投訴的常見問題》及《處理銀行投訴的流程圖》以供參考。有關附件介紹本局在處理對銀行產品或服務的客戶投訴所擔當的角色及有關處理程序。

如有任何查詢，請致電我們的銀行投訴專線 2878 1378。

助理經理
投訴處理中心
林蔚欣

2019 年 4 月 29 日

附件

所有你和本局職員之間的電話談話內容，無論是你的來電或我們的回覆電話，都可能會被錄音以確保我們的服務質素。

55th Floor, Two International Finance Centre,
8 Finance Street, Central, Hong Kong
Website: www.hkma.gov.hk

香港中環金融街8號國際金融中心2期55樓
網址：www.hkma.gov.hk



HONG KONG MONETARY AUTHORITY
香港金融管理局

關於銀行服務的 投訴表格

若擬向香港金融管理局（「金管局」）投訴持牌銀行、有限制牌照銀行或接受存款公司（統稱「銀行」），請填妥本表格。在作出投訴前，請參閱金管局的「有關銀行產品或服務的投訴」網頁所載的常見問題以了解金管局處理投訴的角色及程序，而有關常見問題可於金管局網站 www.hkma.gov.hk 下載。

1. 投訴人資料

姓名 / 公司名稱 _____ (先生/太太/女士*)

身份證明文件號碼 (首 4 個數字) (香港身份證/護照/旅遊證件*)

公司獲授權代表姓名 (如適用) _____ (先生/太太/女士*)

通訊地址 _____

電話號碼 _____ 電郵 _____

* 請刪去不適用者

2. 投訴對象

銀行名稱 _____ 分行/部門 _____

職員姓名 _____ 職銜 _____
(如持有相關職員的名片，請於本表格附上副本。)

3. 投訴內容

請逐項具體說明所有不滿事項

- _____
- _____
- _____
- _____

請描述導致今次投訴的事件 (按時間先後次序)

若能提供有關詳情，如日期、時間、地點、涉事各方的身份及有關文件副本，可有助處理投訴。

(如上欄位置不足夠，請另行在白紙上繼續填寫，然後連同本表格一併遞交。)

投訴涉及的銀行戶口或交易的資料

戶口號碼 _____ 戶口持有人姓名/名稱 _____

戶口類別 _____ (如：支票/儲蓄/定期存款/貸款/證券/信用卡等)

產品名稱 _____

交易日期(年/月/日) _____ 爭議金額(交易額/虧損/利息/費用*) _____

(如投訴涉及多個戶口或多宗交易，請另行在白紙上列出，然後連同本表格一併遞交。)

* 請刪去不適用者

4. 有否向有關銀行投訴沒有 有 銀行的投訴個案編號(如有) _____
(若有關銀行已處理你的投訴並以書面回覆，請於本表格附上回覆副本。)**5. 披露個案及個人資料的同意書**

本人希望金管局考慮及處理本人的投訴。

- 本人明白及同意，本人提供的所有個案及個人資料，將被用作與處理及/或調查本人的投訴及金管局履行法定職能相關的目的；
- 本人明白及同意，(1) 為與處理及/調查本人的投訴相關的目的；以及(2) 在法律許可或規定下，金管局可將本人提供的個案及個人資料向第三方披露或轉移，包括被投訴的銀行及/或其職員及其他相關監管機構、當局及執法機關；
- 本人明白，若本人擬要求查閱或更改金管局所持本人的個人資料，本人可按以下地址以書面方式向金管局法規及打擊清洗黑錢部保障資料主任提出。金管局可就依從查閱資料的要求收取合理費用；以及
- 本人明白，本人無須向金管局提供個案及個人資料，並同意以自願方式作出此舉。若本人提供的個案或個人資料不準確或不完整，可能會影響本人的投訴的處理。

若擬委任代表，請填寫以下部份：

本人授權 _____ (姓名)

身份證明文件號碼(首4個數字) (香港身份證/護照/旅遊證件*)

通訊地址/電郵 _____

電話號碼 _____ 就本人的投訴提交資料及查詢進度。

* 請刪去不適用者

簽署

獲授權代表簽署(如適用)

日期

(如投訴人為公司，投訴表格須由該公司董事或獲授權簽署及給予第5部的同意的公司代表簽署，並蓋上公司印章。)

請將已填妥表格連同相關文件親臨金管局大堂接待處的收集箱遞交或寄回：

香港中環金融街8號國際金融中心2期55樓
香港金融管理局投訴處理中心

以傳真傳送：2509 3990

以電郵傳送：bankcomplaints@hkma.gov.hk

如有查詢，請致電：2878 1378

(所有你和本局職員之間的電話談話內容，無論是你的來電或我們的回覆電話，都可能會被錄音以確保我們的服務質量。)

04.2017



若擬向香港金融管理局（「金管局」）投訴持牌銀行、有限制牌照銀行或接受存款公司（統稱「銀行」），請填妥本表格。在作出投訴前，請參閱金管局的「有關銀行產品或服務的投訴」網頁所載的常見問題以便了解金管局處理投訴的角色及程序，而有關常見問題可於金管局網站 www.hkma.gov.hk 下載。

1. 投訴人資料

姓名 / 公司名稱 _____ (先生/太太/女士*)

身份證明文件號碼 (首 4 個數字) (香港身份證/護照/旅遊證件*)

公司獲授權代表姓名 (如適用) _____ (先生/太太/女士*)

通訊地址 _____

電話號碼 _____ 電郵 _____

* 請刪去不適用者

2. 投訴對象

銀行名稱 _____ 分行/部門 _____

職員姓名 _____ 職銜 _____

(如持有相關職員的名片，請於本表格附上副本。)

3. 投訴內容

請逐項具體說明所有不滿事項

- _____
- _____
- _____
- _____

請描述導致今次投訴的事件 (按時間先後次序)

若能提供有關詳情，如日期、時間、地點、涉事各方的身份及有關文件副本，可有助處理投訴。

(如上欄位置不足夠，請另行在白紙上繼續填寫，然後連同本表格一併遞交。)

投訴涉及的銀行戶口或交易的資料

戶口號碼 _____ 戶口持有人姓名/名稱 _____

戶口類別 _____ (如：支票/儲蓄/定期存款/貸款/證券/信用卡等)

產品名稱 _____

交易日期(年/月/日) _____ 爭議金額(交易額/虧損/利息/費用*) _____

(如投訴涉及多個戶口或多宗交易，請另行在白紙上列出，然後連同本表格一併遞交。)

*請刪去不適用者

4. 有否向有關銀行投訴

沒有 有 銀行的投訴個案編號(如有) _____
(若有關銀行已處理你的投訴並以書面回覆，請於本表格附上回覆副本。)

5. 披露個案及個人資料的同意書

本人希望金管局考慮及處理本人的投訴。

- 本人明白及同意，本人提供的所有個案及個人資料，將被用作與處理及/或調查本人的投訴及金管局履行法定職能相關的目的；
- 本人明白及同意，(1)為與處理及/調查本人的投訴相關的目的；以及(2)在法律許可或規定下，金管局可將本人提供的個案及個人資料向第三方披露或轉移，包括被投訴的銀行及/或其職員及其他相關監管機構、當局及執法機關；
- 本人明白，若本人擬要求查閱或更改金管局所持本人的個人資料，本人可按以下地址以書面方式向金管局法規及打擊清洗黑錢部保障資料主任提出。金管局可就依從查閱資料的要求收取合理費用；以及
- 本人明白，本人無須向金管局提供個案及個人資料，並同意以自願方式作出此舉。若本人提供的個案或個人資料不準確或不完整，可能會影響本人的投訴的處理。

若擬委任代表，請填寫以下部份：

本人授權 _____ (姓名)

身份證明文件號碼(首4個數字) (香港身份證/護照/旅遊證件*)

通訊地址/電郵 _____

電話號碼 _____ 就本人的投訴提交資料及查詢進度。

*請刪去不適用者

簽署

獲授權代表簽署(如適用)

日期

(如投訴人為公司，投訴表格須由該公司董事或獲授權簽署及給予第5部的同意的公司代表簽署，並蓋上公司印章。)

請將已填妥表格連同相關文件親臨金管局大堂接待處的收集箱遞交或寄回：

香港中環金融街8號國際金融中心2期55樓
香港金融管理局投訴處理中心

以傳真傳送：2509 3990

以電郵傳送：bankcomplaints@hkma.gov.hk

如有查詢，請致電：2878 1378

(所有你和本局職員之間的電話談話內容，無論是你的來電或我們的回覆電話，都可能會被錄音以確保我們的服務質素。)

04.2017



銀行投訴

以下的常見問題講解金管局在處理銀行投訴方面的角色及投訴須知。

金管局在處理銀行投訴方面的角色

1. Q: 金管局在處理銀行投訴方面有甚麼的角色？

A: 金管局是負責促進銀行業體系的整體穩定及有效運作的政府機構。金管局監管持牌銀行、有限制牌照銀行及接受存款公司(統稱銀行)。金管局期望銀行採取合理措施，並公平、貫徹及迅速地處理投訴。

金管局在處理投訴過程中所收取的資料有助我們識別在監管或紀律方面需要關注的事宜，以便採取所需的跟進行動，包括展開調查及考慮監管及紀律行動。

然而，須注意的是金管局不能干預銀行的商業決定、就銀行與客戶的爭議作出仲裁或介入有關爭議，或指令銀行作出賠償。

投訴銀行的方法

2. Q: 我對銀行有不滿，可以向誰投訴？

A: 你可以就任何銀行服務向金管局提出投訴，包括一般銀行、投資及保險服務。我們鼓勵你先向銀行提出正式投訴，讓銀行有機會盡早解決你的投訴。許多投訴都是因為誤會或實際情況與期望不符而產生的，而問題往往都能夠在你與銀行溝通後得到解決。

3. Q: 我應該向銀行哪一個部門或職員提出投訴？

A: 每間銀行都有專責人員處理客戶投訴。金管局的「有關銀行產品或服務的投訴」網頁的「銀行處理客戶投訴的聯絡人名單」(http://www.hkma.gov.hk/media/eng/doc/other-information/Banks_contact_persons.pdf) 載有該等專責人員的聯絡資料。請參閱金管局網站(www.hkma.gov.hk)，或致電 2878 1378 向金管局查詢。所有你和本局職員之間的電話談話內容，無論是你的來電或我們的回覆電話，都可能會被錄音以確保我們的服務質素。

4. Q: 金管局可以幫我嗎？

A: 金管局可以在下述情況下協助你：

- 你對銀行產品或服務有投訴；
- 銀行拒絕處理你的投訴；
- 銀行沒有公平地處理你的投訴；
- 你沒有在 30 日內收到銀行的最終回覆(如屬複雜個案，最長 60 日)；或
- 銀行的最終回覆沒有全面回應你的投訴。

5. Q: 如果我希望銀行作出金錢賠償，可以怎樣做？

A: 金管局沒有權力指令銀行向客戶作出賠償。

如你的投訴涉及金錢糾紛，你可考慮運用金融糾紛調解中心提供的調解或仲裁服務。金融糾紛調解中心為金融客戶提供獨立而費用相宜的途徑，以替代訴訟的方式來解決他們與金融機構之間的某些金錢糾紛。

你可瀏覽金融糾紛調解中心的網站(www.fdr.org.hk)或致電其熱線 3199 5199 查詢，了解有關詳情。

你亦可就有關糾紛諮詢律師。

6. Q: 我如何向金管局提出投訴？

A: 金管局備有投訴表格，你可從金管局的網站下載，亦可要求我

們以郵寄或傳真方式把表格發送給你。請盡量完整及準確地填寫投訴表格及交回金管局，並就金管局代表你處理你的投訴給予所需的同意，好讓金管局能夠明白你投訴的內容及盡快處理你的投訴。請注意，金管局可能需要為處理你的投訴而向有關銀行或其他第三方披露你向金管局提供的資料(在需要時包括你的個人資料)。

當你填妥投訴表格後，你可以按照表格最後部分列載的有關聯絡資料，親身或以郵寄、電郵或傳真方式向金管局遞交表格。

7. Q: 我可以致電金管局提出投訴嗎？

A: 為避免引起任何誤解，金管局要求你填寫投訴表格並交回金管局。

8. Q: 金管局可以替我填寫投訴表格嗎？

A: 金管局不會為投訴人填寫投訴表格。

如因殘障而無法在沒有協助的情況下填寫投訴表格，金管局會提供協助。有關人士可致電 2878 1378 預約到金管局的辦事處，金管局的職員會與該有殘障的人士會面並協助填妥投訴表格。

金管局怎樣處理銀行投訴

9. Q: 金管局收到我的投訴後，會如何處理？

A: 金管局收到你填妥的投訴表格後，會在 7 日內發出接獲投訴的確認書。

如你並未填妥投訴表格，金管局的職員可能會致電或致函給你以獲取遺漏的資料。資料不全的投訴表格可能會影響金管局處理你的投訴。

10. Q: 金管局收到我的投訴後，會如何跟進？

A: 金管局在確認收到你的投訴後，會詳細了解投訴內容，並通常會於 7 日內致函向你說明我們會如何處理你的投訴。

例如，我們在詳細了解你的投訴內容後，可能會將投訴轉介有關銀行處理。在這個情況下，金管局會責成該銀行妥善處理你的投訴，包括在 30 日*內就你的指控作出詳盡回覆。金管局亦會要求銀行將其回覆的副本送交金管局審閱及評核。

請參閱金管局的「有關銀行產品或服務的投訴」網頁所載的金管局處理銀行投訴的流程圖。

**若投訴個案較複雜，有關銀行最遲可在 60 日內發出最終回覆，但仍應在 30 日內先行致函向你解釋需要較長時間處理投訴的原因。*

11. Q: 如果我不滿意銀行的回覆，我可以做些甚麼？

A: 如果你不滿意銀行的回覆，可以在收到銀行的回覆後 30 日內致函或致電金管局(2878 1378)，告訴金管局你不滿意銀行回覆的原因。金管局會考慮是否向有關銀行提供該原因，並要求有關銀行再向你作出回覆。

12. Q: 金管局會評核銀行的回覆嗎？

A: 金管局會評核銀行向你發出的回覆，確保銀行妥善處理你的投訴。假如銀行於其最終回覆沒有妥善回應你的投訴，金管局可能會要求銀行再向你作出回覆以回應你的投訴。

假如我們在評核中發現在監管方面需要關注的事宜(例如銀行疑違反金管局的監管指引或《銀行營運守則》)或在紀律方面需要關注的事宜(例如有關銀行或其職員疑有失當行為)，金管局可能會與銀行跟進或立案調查。在有充分理據的情況下(例如調查發現有關人士犯

失當行為)，金管局可能會採取紀律行動。在其他情況下，金管局可能會將投訴轉介其他有關監管機構或執法機關，由它們考慮是否需要採取進一步行動。

無論如何，金管局會在適當時間致函通知你金管局是否打算採取進一步行動。假如金管局因任何原因未能在一段合理的時間內完成處理你的投訴，金管局會每隔 6 個月簡略地通知你有關個案的處理進度。若金管局決定不會採取任何進一步行動，金管局會盡可能向你交代有關理據。然而，請留意，金管局及其職員就履行其職能的過程中所獲得的資料均受《銀行業條例》的保密條文規限。鑑於上述原因，金管局未必能夠向你透露評核或調查內容或任何金管局採取的行動。

13. Q: 我可否直接聯絡負責處理我的投訴的職員？

A: 為能有效處理你的查詢，請致電金管局熱線 2878 1378。

接聽電話的金管局職員會以最適當的方式處理你的查詢。如果接聽電話的職員能夠處理你的查詢(例如有關你的個案的處理進度或我們的投訴處理程序的詳情)，他們會即時回答你的查詢。如果你的查詢是關於你的個案的其他事宜，接聽電話的職員會記下你的查詢的詳細內容，並轉介予負責你的個案的職員，以便在適當的情況下作出跟進。

希望你能夠明白有關安排為有利於所有投訴人。金管局以此方式管理資源，不僅能讓金管局以最有效的方法回覆個別查詢，亦讓金管局能為所有投訴人提供有效率及一致的服務。

14. Q: 金管局的評核是否最終的評核？

A: 金管局的評核不一定會帶來進一步行動(例如：若投訴涉及的事項純屬商業性質，或銀行已妥善處理投訴，或金管局認為投訴沒有充分理據支持)。金管局是根據手頭上的資料作出評核，亦是最終決定。然而，若你

有新資料支持你的投訴，你可以書面方式向金管局提供有關資料。在此情況下，金管局會在詳細審閱你所提供的資料後，評估是否就你的投訴採取進一步行動。我們會就評估結果知會你。

無論如何，金管局的決定不會影響你的法律權利。你仍可考慮透過其他途徑，例如民事訴訟，就你的投訴作進一步追討。

15. Q: 如果我認為金管局沒有妥善處理我的銀行投訴，我可以怎樣做？

A: 若你對金管局處理你的銀行投訴有不滿，可致函金管局法規及打擊清洗黑錢部(香港中環金融街 8 號國際金融中心 2 期 55 樓)，提出你不滿的原因。金管局會按既定程序適當地處理該事宜，並會通知你有關結果。

如你仍然有不滿，可考慮向香港申訴專員公署投訴。請瀏覽香港申訴專員公署的網站(www.ombudsman.hk)，了解申訴專員的角色。

16. Q: 假如我想投訴金管局職員，我可以怎樣做？

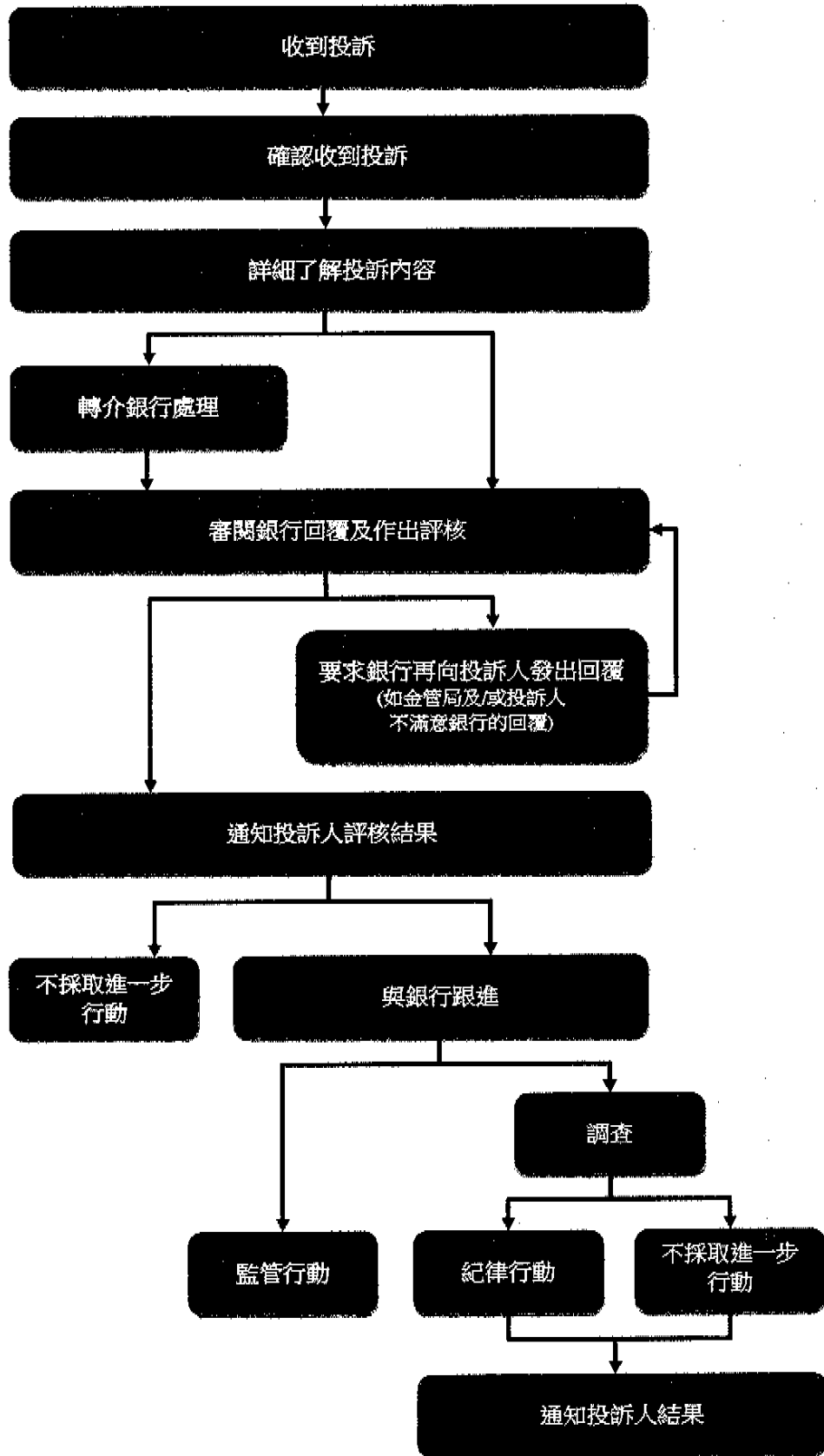
A: 你可致函金管局法規及打擊清洗黑錢部(香港中環金融街 8 號國際金融中心 2 期 55 樓)，並註明「投訴金管局職員」，提出你對有關職員的不滿及原因。金管局會按既定程序適當地處理你的投訴，並會通知你有關結果。

17. Q: 金管局對個人資料訂有甚麼政策？

A: 請參閱金管局的私隱政策聲明(<http://www.hkma.gov.hk/chi/other-information/privacy-policy.shtml>)。投訴中所提供的資料只會用於投訴表格第 5 部所述的目的。你向金管局提出銀行投訴前，我們建議你閱讀投訴表格第 5 部。



處理銀行投訴的流程圖



* 上述流程圖只是扼要介紹金管局處理銀行投訴的程序，並未包括所有情況。