



HONG KONG MONETARY AUTHORITY

香港金融管理局

Enforcement and AML Department

法規及打擊清洗黑錢部

索償證據  
附件 6.

私人密函  
電郵

投訴編號: 19-02419

電郵地址: [lhc\\_1993@yahoo.com.hk](mailto:lhc_1993@yahoo.com.hk)  
林恒杰先生


林先生:

有關中國銀行(香港)有限公司的投訴

本函旨在確認我們已於 2019 年 5 月 3 日收到你就中國銀行(香港)有限公司提出的投訴。我們會細閱你的投訴內容，並於短期內通知你我們會如何處理你的投訴。

隨函附上《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。

請備存本函上方的投訴編號(19-02419)，以便日後跟進。如有任何查詢，請致電我們的銀行投訴專線 2878 1378。

  
投訴處理中心經理  
區偉俊

2019 年 5 月 8 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](http://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](http://www.hkma.gov.hk)