



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

私人密函

索償證據  
附件 7.

電郵

投訴編號：19-02419

電郵地址：lhc\_1993@yahoo.com.hk

林恒杰先生

林先生：

投訴中國銀行（香港）有限公司的事宜

有關你就中國銀行（香港）有限公司（下稱「中銀香港」）向我們提出的投訴，我們經初步審研相關資料後，認為適宜先交由中銀香港處理，讓該行可以有機會盡早解決你的投訴。

我們已於今日將你的投訴轉交中銀香港處理，並要求該行於30日<sup>i</sup>內回覆你及將覆函副本送交我們審閱。我們已責成中銀香港妥善處理你的投訴，包括就你的指控/不滿作詳細回覆，以妥善解決投訴涉及的事宜。若你對銀行的最後回覆仍有不滿，請致函或致電我們的投訴處理中心，以便我們考慮是否需要就你的投訴作進一步跟進。

經理（法規）

羅存慧

2019年5月10日

<sup>i</sup> 若投訴個案較複雜，銀行最遲可在60日內發出最後回覆，但仍應在30日內先行致函投訴人，解釋需要較長時間處理投訴的原因。