



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 36.

電郵

投訴編號：19-02210 及 19-02419

電郵地址：ycec_lzm@yahoo.com.hk

林哲民先生

林先生：

投訴中國銀行（香港）有限公司的事宜

有關你及林恒杰先生就中國銀行（香港）有限公司（下稱「中銀香港」）向我們提出的投訴，我們於今年 10 月 2 日收到你的傳真和信函，就本局今年 9 月 23 日的回覆提出你的意見。

根據紀錄，中銀香港於接獲我們轉介你的投訴個案後已跟進事件及分別於今年 6 月至 9 月期間多次致函回覆你。我們在完成審閱這宗個案後，於今年 9 月 23 日致函回覆你有關結果，及解釋我們不會進一步跟進你的個案之原因。

就你 10 月 2 日來函表示未曾收到中銀香港於 9 月 13 日給你的覆函，經我們轉介後，中銀香港已於 10 月 21 日以郵寄方式重發了有關覆函的副本給你。就有關《稅務條例》的適用情況問題，正如我們在 9 月 23 日的覆函所述，你宜直接聯絡稅務局查詢或諮詢獨立專業意見。此外，《服務條款》是銀行與其客戶之間的協議。就有關中銀香港《服務條款》之問題，我們留意到中銀香港在其 9 月 13 日的覆函中已經向你詳細解釋相關的條款。另外，就有關林恒杰先生的三宗提款卡交易紀錄，我們留意到中銀香港在其 8 月 7 日的覆函中已向你們提供了相關交易紀錄資料。基於以上所述，我們認為該行已回應你的投訴。因此，我們維持在 9 月 23 日給你的覆函中所作之決定。

投訴處理中心 銀行投訴專線：2878 1378

傳真：2509 3990

電郵：bankcomplaints@hkma.gov.hk

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

- 2 -

我們希望藉此向你解釋，個案主任在處理投訴時是根據已有的資料作出評核，有關評核結果均須經其上司批核。覆函所述並非本局個別職員的意見，而是本局整體的立場及評論。



經理（法規）
羅存慧

2019年10月23日