



本行檔案編號：2022-02688/ 2019-02191 / 2019-01980 / 2019-01917 / 2019-01498
/ 2019-01460 / 2019-01141 / 2019-01140 / 2019-00845

林先生：

感謝閣下早前透過傳真致函本行董事長劉連舸先生，反映閣下對本行服務的意見，經瞭解後，繼本人於 10 月 26 日與閣下聯絡，現謹再以專函回覆如下。

就閣下要求本行按閣下於上述傳真函上提供的網址下載檔案查閱閣下所反映及關注之事宜，本行誠希向閣下解釋，本行提供不同渠道（包括電郵、郵寄信箱、傳真、電話及分行等）予客戶向我們反映意見，惟我們一般不會透過其他外聯網下載客戶的信函作跟進，敬希明察。儘管如此，我們理解閣下是次乃反映不滿本行於 2019 年 4 月 2 日從令郎賬戶扣除港幣 68,997 元支付予稅務局之安排（「該事件」）。根據紀錄，本行於 2019 年 5 月至 9 月期間已就該事件作書面回覆（「早前回覆」）。誠如早前回覆所述，本行因收到稅務局於 2019 年 3 月 27 日發出的「根據《稅務條例》第 76（1）條而發出的追收稅款通知書」，須支付有關款項予稅務局；而本行的《服務條款》第 7.2 條亦說明，本行獲授權根據相關要求向有關機關繳交被預扣或扣除的款項，詳情閣下可參閱早前回覆，請恕本行在此不再贅述。

就不回答起碼要有區域法院的判令在手才可在本帳戶扣款！

另外，閣下表示透過網上銀行轉賬至第三者的限額被設定為「零」，惟現身處內地未能於短時間內回港處理。本行藉此解釋，為保障網上交易安全，首次轉賬至非登記賬戶，網上銀行之轉賬限額會設定為「零」，客戶只須通過雙重認證工具便可自行透過網上銀行調升轉賬限額，上限為每日港幣 40 萬元。經瞭解，本行客戶聯繫中心及觀塘廣場分行於 2022 年 10 月初接獲閣下查詢時，曾向閣下講解有關調升額度步驟並與閣下同步進行操作，惜閣下表示仍未能透過網上銀行成功更改額度。經再次考慮閣下需要，本人於 10 月 26 日致電閣下欲瞭解轉賬收款賬戶的資料以提供可行的解決方案，惟閣下表示現並無轉賬的指定第三者賬戶資料提供，僅要求本行將首次轉賬至非登記賬戶的限額調整至港幣 10,000 元以下。基於保安理由，本行抱歉未能在未通過雙重認證的情況下，應閣下要求作相關轉賬限額之調整，祈為諒悉。本行一向重視客戶提出之寶貴意見，並將之視作改善服務及提高效率之重要借鑑，我們已將閣下之建議轉達至相關單位作參考。對於有關服務安排未能符合閣下期望，本行謹此向閣下致歉。

又在胡扯亂說一通！

如對上述有任何查詢，歡迎於辦公時間內（星期一至五上午9時正至下午5時正，公眾假期除外）致電（852）3669 3559或（852）8206 2389與本人聯絡。

中國銀行(香港)有限公司

客戶關係

高級客戶關係經理 黃敏儀



2022年11月1日