



HONG KONG MONETARY AUTHORITY
香港金融管理局

Banking Development Department

銀行業拓展部

本函檔號：CB/BK/057/4 (M01-003 及 M01-018)

私人密函
傳真及郵寄
(傳真號碼：8169 2860)

Block C-4, 13/F
Wing Hing Industrial Building
14 Hing Yip Street
Kwun Tong
Kowloon
林哲民先生

林先生：

投訴恒生銀行(恒生)

本局已收到你於今年 1 月 9 日及 11 日的來信。

來信顯示你已向恒生提出投訴，並於 1 月 9 日接到該銀行來電解釋有關爭議事宜。據本局了解，恒生正在調查你的個案，待調查完成後會給你書面回覆及將覆函副本抄送本局。倘若你對恒生的覆函或處理你的個案的手法有任何不滿的地方，請詳細臚列你的意見寄回本局處理。

現夾附「投訴銀行產品或服務須知」小冊子以供參考，該小冊子說明香港金融管理局在處理有關銀行服務投訴方面的角色和程序。



銀行服務投訴組

2008 年 1 月 16 日

附件

2878-1378-122

24/1 32小姐