



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 (M01-018)

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：

我們已收到你於今年3月17日致本局總裁辦公室的信件。本人現獲授權處理來信，並已詳細審閱有關你個案的文件，現回覆如下。

關於多間銀行拒絕你的借貸申請一事，本局已於今年1月7日回覆你，指出銀行是按其業務策略和風險管理，以及考慮個別貸款人的借貸條件和還款能力的商業決定，去審批個別客戶的借貸申請，本局無權干預銀行的商業決定。

有關恒生銀行偽造文件的指控，由於你沒有向本局提供任何實質的證據以支持你的指控，請恕本局無法進一步跟進。

我們希望指出，本局在處理銀行客戶投訴方面的角色是監察銀行的投訴處理程序是否有效運作，確保銀行以公平的方式全面及迅速處理客戶投訴，並跟進投訴所引起涉及監管方面的事項。本局並無權力就銀行與客戶之間的糾紛作出仲裁，亦無權指令銀行作出賠償。

本局已完成處理你上述的投訴。如果你日後的來信沒有提出新的資料及證據，本局惟有確認收到你的來信，而不會再作回覆。

高級經理

張愛婷

2008年4月16日



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 (M01-018)

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：

我們已收到你於今年3月17日的來信，並會於稍後回覆你。



銀行服務投訴組

2008年3月18日