



若擬向香港金融管理局（「金管局」）投訴持牌銀行、有限制牌照銀行或接受存款公司（統稱「銀行」），請填妥本表格。在作出投訴前，請參閱金管局的「有關銀行的投訴」網頁所載的**常見問題**以了解金管局處理投訴的角色及程序，而有關常見問題可於金管局網站 [www.hkma.gov.hk](http://www.hkma.gov.hk) 下載。

## 1. 投訴人資料

姓名 / 公司名稱 ..... (先生/太太/女士\*)

身份證明文件號碼 (首 4 個數字)  ..... (香港身份證/護照/旅遊證件\*)

公司獲授權代表姓名 (如適用) ..... (先生/太太/女士\*)

通訊地址 .....

電郵地址 ..... 電話號碼 .....

與香港金融管理局的通訊方式 (郵寄/電郵\*) .....

### 如投訴是由公司提出，請提供以下資料

公司是在哪一年成立的？ ..... 公司是否在香港註冊？  是  否

公司主要經營什麼業務？ .....

\* 請選擇適用者

## 2. 投訴對象

銀行名稱 ..... 分行/部門 .....

職員姓名 ..... 職銜 .....

(如持有相關職員的名片，請於本表格附上副本。)

### 投訴涉及的銀行戶口或交易的資料

戶口號碼 ..... 戶口持有人姓名/名稱 .....

戶口類別 ..... (如：支票/儲蓄/定期存款/貸款/證券/信用卡等)

產品名稱 .....

交易日期 (年/月/日) ..... 爭議金額 (交易額/虧損/利息/費用\*) .....

(如投訴涉及多個戶口或多宗交易，請另行在白紙上列出，然後連同本表格一併遞交。)

\* 請選擇適用者

### 有否向有關銀行投訴？

沒有  有  銀行的投訴個案編號 (如有) .....

(若有關銀行已處理你的投訴並以書面回覆，請於本表格附上回覆副本。)

### 3. 投訴內容

請逐項具體說明所有不滿事項

請描述導致今次投訴的事件（按時間先後次序）

若能提供有關詳情，如日期、時間、地點、涉事各方的身份及有關文件副本，可有助處理投訴。

(如上欄位置不足夠，請另行在白紙上繼續填寫，然後連同本表格一併遞交。)

### 4. 披露個案及個人資料的同意書

本人希望金管局考慮及處理本人的投訴。

- 本人明白及同意，本人提供的所有個案及個人資料，將被用作與處理及/或調查本人的投訴及金管局履行法定職能相關的目的；
- 本人明白及同意，（1）為與處理及/調查本人的投訴相關的目的；以及（2）在法律許可或規定下，金管局可將本人提供的個案及個人資料向第三方披露或轉移，包括被投訴的銀行及/或其職員及其他相關監管機構、當局及執法機關；
- 本人明白，若本人擬要求查閱或更改金管局所持本人的個人資料，本人可按以下地址以書面方式向金管局法規及打擊清洗黑錢部保障資料主任提出。金管局可就依從查閱資料的要求收取合理費用；以及
- 本人明白，本人無須向金管局提供個案及個人資料，並同意以自願方式作出此舉。若本人提供的個案或個人資料不準確或不完整，可能會影響本人的投訴的處理。

若擬委任代表就你的投訴提交資料及查詢進度，請填妥以下部份

獲委任代表的姓名 ..... (先生/太太/女士\*)

身份證明文件號碼（首 4 個數字）         (香港身份證/護照/旅遊證件\*)

通訊地址/電郵 .....

電話號碼 .....

\* 請選擇適用者

簽署

獲授權代表簽署（如適用）

日期

(如投訴人為公司，投訴表格須由該公司董事或獲授權簽署及給予第 4 部的同意的公司代表簽署，並蓋上公司印章。)

請將已填妥表格連同相關文件親臨金管局大堂接待處的收集箱遞交或寄回：

香港中環金融街 8 號國際金融中心 2 期 55 樓  
香港金融管理局投訴處理中心

以傳真傳送：2509 3990

以電郵傳送：bankcomplaints@hkma.gov.hk

如有查詢，請致電：2878 1378

(所有你和本局職員之間的電話談話內容，無論是你的來電或我們的回覆電話，都可能被錄音以確保我們的服務質素。)