

## 金管局如何處理銀行投訴

旁白： 香港金融管理局（簡稱「金管局」）是負責監管銀行的政府機構。

你可以就任何銀行服務，包括一般銀行、投資和保險服務，向金管局作出投訴。

我們鼓勵你先向銀行作出投訴，讓銀行有機會盡早解決問題。

金管局要求銀行採取合理的措施，公平、一致和迅速地處理投訴。

如果銀行未有妥善處理你的投訴，例如沒有公平處理或未作出全面回應，你可以向金管局作出投訴，我們會與銀行跟進。

須注意的是，金管局不能干預銀行的商業決定，亦不能介入銀行與客戶之間的糾紛和作出仲裁，又或者指令銀行作出賠償。

如果投訴涉及金錢糾紛，你可以考慮使用「金融糾紛調解中心」提供的調解和仲裁服務，又或者諮詢律師的意見。

如果你打算向金管局作出投訴，可以在金管局的網站下載投訴表格，或致電金管局熱線2878 1378索取投訴表格。

緊記在表格上面清楚註明你的個人資料和投訴內容，還要在指定位置簽署。因為金管局需要你簽署同意才可以處理你的投訴。

填妥投訴表格後，你可以郵寄、電郵、傳真或親臨金管局遞交表格。我們會發信給你確認收到你的投訴。

如果有需要，我們會聯絡你了解投訴內容。

在了解你的投訴內容後，金管局可能會將投訴轉介至銀行處理。在這個情況下，我們會責成銀行妥善處理你的投訴，及要求銀行給你一個詳盡的書面回覆。銀行亦會把回覆的副本交給我們審閱。

我們會評核銀行是否已經妥善處理你的投訴。如果我們認為銀行的回覆並不能夠妥善回應你的投訴，我們會要求銀行再次處理，及再向你回覆。

我們在評核投訴時，亦會考慮投訴有否引起監管或紀律方面，需要關注的問題，例如銀行的行事和經營手法、銀行職員的行為等等，有否違反相關的監管規定。

如果有充分證據，金管局會採取進一步行動，例如與銀行跟進或立案調查。無論如何，在完成評核投訴後，我們會向你回覆金管局會否採取進一步行動。在法例容許的情況下，我們會儘可能解釋當中的理據。

想進一步了解金管局在處理公眾對銀行投訴的角色和程序，你可以瀏覽金管局網站內的「有關銀行產品或服務的投訴」專頁，當中載有一系列「常見問題」及其他相關資訊，金管局的網址是 [www.hkma.gov.hk](http://www.hkma.gov.hk)。

螢幕蓋字： 香港金融管理局標誌