

投訴銀行 產品或服務 須知

這份小冊子說明客戶投訴本港銀行產品或服務應依循的程序，並介紹香港金融管理局（金管局）在處理銀行客戶投訴方面所擔當的角色。

首先聯絡銀行投訴部

在正常情況下，銀行客戶若要投訴銀行的產品或服務，應先行與該銀行聯絡，以盡力解決投訴的事項。此舉可使銀行有機會及早解決投訴事項。

金管局已發出指引要求銀行制定有效程序，以適當處理客戶投訴。換言之，銀行應備有適當的系統，確保對客戶投訴展開全面及迅速的調查，並使投訴獲得完滿解決。銀行亦應向客戶說明投訴的程序。此外，銀行客戶可從金管局網站 www.hkma.gov.hk 查閱銀行處理客戶投訴的聯絡人名單。

甚麼時候才向金管局投訴

若對銀行處理投訴的方法感到不滿意，或銀行並未在收到投訴後30日內*給予最後回覆，銀行客戶可向金管局尋求協助。金管局在處理銀行客戶投訴方面的權責有限，但我們仍會盡力施予援手。

怎樣向金管局投訴

向金管局投訴應以書面形式進行，並詳述投訴事件及性質、投訴人姓名及聯絡方法。一般來說，口述形式或匿名投訴均不會受理。但若有任何個別困難以致無法自行提出書面投訴，請致電金管局，我們會提供協助。

金管局會如何處理投訴

所有投訴絕對保密，金管局只會在處理投訴的過程向有關銀行透露其中的細節。

金管局收到書面投訴後會致函投訴人，確認已收到投訴。

金管局會把投訴轉介有關銀行處理，並要求銀行迅速調查及直接回覆投訴人。在一般情況下，銀行須在30日內直接回覆投訴人*。金管局會監察銀行是否在限期內作出回覆。此外，金管局會要求銀行對投訴事件作出詳盡解釋及回應。

*若投訴案件較複雜，銀行最遲可在60日內發出最後回覆，但銀行仍應在30日內先行致函投訴人，解釋須等待較長時間的原因。

金管局會審閱銀行向投訴人所發的回覆信件，確保銀行已妥善遵守處理投訴的程序。

若投訴涉及銀行審慎監管方面的事項，金管局會另行與銀行跟進。

金管局的角色

現行法例並無授予金管局明確的權責保障銀行客戶，但金管局預期銀行應迅速徹查及解決客戶投訴。

因此，金管局會盡力確保客戶投訴獲得銀行適當處理。但投訴人必須明白金管局無權裁定投訴是否合理或命令銀行滿足投訴人要求，尤其是不能指令銀行向投訴人作出賠償。

部分投訴可能涉及銀行審慎監管方面的事項，例如投訴內容顯示銀行可能違反《銀行營運守則》或其他有關守則、指引或規例。此外，若銀行可能曾以不審慎或不恰當方式行事，亦會引起金管局作為監管機構的關注。

一般來說，若投訴只牽涉銀行服務收費或質素、銀行的商業決定或投資表現，將不會列入上述類別的範圍內。

至於涉及審慎監管事項的投訴，金管局會與銀行跟進，以查明實情及按需要規定銀行採取補救措施。金管局亦可能會對銀行採取監管方面的措施。

無論金管局對銀行採取任何措施，均不會改變金管局無權指令銀行向投訴人作出賠償的事實。此外，基於《銀行業條例》的保密條文所限，金管局亦未必能向投訴人透露調查的結果及向銀行所採取的行動。

如何聯絡金管局

郵寄 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
銀行投訴組

電郵 bankcomplaints@hkma.gov.hk

傳真 2509 3990