

## 服務承諾

若公眾人士發送電郵至 [bankcomplaints@hkma.gov.hk](mailto:bankcomplaints@hkma.gov.hk)，系統會發出確認通知。

就有關銀行產品或服務的投訴，你需要填寫金管局的投訴表格，以書面方式提出。金管局在收到填妥並透過網上遞交的投訴表格後，系統會發出包含參考編號的確認通知。

金管局收到填妥的投訴表格後，會於 10 個工作日內作出初步回應。

金管局會於 15 個工作日內回應投訴相關的查詢。