

金管局如何处理银行投诉

旁白： 香港金融管理局（简称「金管局」），是负责监管银行的政府机构。

你可以就任何银行服务，包括一般银行、投资和保险服务，向金管局提出投诉。

我们鼓励你先向银行提出投诉，让银行有机会尽早解决问题。

金管局要求银行采取合理的措施，公平、一致和迅速地处理投诉。

如果银行没有妥善处理你的投诉，例如没有公平处理或没有作出全面回应，你可以向金管局提出投诉，我们会向银行跟进。

须注意的是，金管局不可以干涉银行的商业决定、介入银行和客户之间的纠纷和作出仲裁，或指令银行作出赔偿。

如果投诉涉及金钱纠纷，你可以考虑使用「金融纠纷调解中心」提供的调解和仲裁服务，或咨询法律意见。

如果你打算向金管局提出投诉，你可以从金管局的网站下载投诉表格，或致电金管局热线 2878 1378 索取表格。

请在投诉表格内清楚注明你的个人资料和投诉内容，并在指定的位置签名。因为金管局需要你签署同意才可以处理你的投诉。

填妥投诉表格后，你可以邮寄、电邮、传真或亲临金管局递交表格。我们会发信确认收到你的投诉。

如有需要，我们会联络你了解投诉内容。

在了解你的投诉内容后，金管局可能会将该投诉转介给银行处理。在这个情况下，我们会责成银行妥善处理你的投诉，并要求银行给你详尽的书面回复。银行亦会将回复副本送交给我们审阅。

我们会评核银行是否已经妥善处理你的投诉。如果我们认为银行的回复未能妥善回应你的投诉，我们会要求银行再次处理并再回复你。

我们在评核投诉时，也会考虑该投诉是否引起监管或纪律方面，需要关注的问题，例如银行的行事和经营手法、员工的行为等，是否违反相关的监管规定。

如果有充分证据，金管局会采取进一步行动，例如向银行跟进，或立案调查。无论如何，当完成评核投诉后，我们会通知你金管局会否采取进一步行动。在法律容许的情况下，我们会尽可能解释当中的理据。

想进一步了解金管局在处理公众对银行投诉方面所担当的角色和程序，你可以浏览金管局网站。

网站设有「有关银行产品或服务的投诉」专页，刊载一系列「常见问题」和其他相关资讯，金管局的网址是 www.hkma.gov.hk。

萤幕盖字： 香港金融管理局标志