



若拟向香港金融管理局（「金管局」）投诉持牌银行、有限制牌照银行或接受存款公司（统称「银行」），请填妥本表格。在作出投诉前，请参阅金管局的「有关银行的投诉」网页所载的[常见问题](#)以了解金管局处理投诉的角色及程序，而有关常见问题可于金管局网站 www.hkma.gov.hk 下载。

1. 投诉人资料

姓名 / 公司名称 _____ (先生/太太/女士*)

身份证明文件号码 (首 4 个数字) (香港身份证/护照/旅游证件*)

公司获授权代表姓名 (如适用) _____ (先生/太太/女士*)

通讯地址 _____

电邮地址 _____ 电话号码 _____

与香港金融管理局的通讯方式 _____ (邮寄/电邮*)

如投诉是由公司提出，请提供以下资料

公司是在哪一年成立的？ _____ 公司是否在香港注册？ ☐ 是 ☐ 否

公司主要经营什么业务？ _____

**请选择适用者*

2. 投诉对象

银行名称 _____ 分行/部门 _____

职员姓名 _____ 职衔 _____
(如持有相关职员的名片，请于本表格附上副本。)

投诉涉及的银行户口或交易的资料

户口号码 _____ 户口持有人姓名/名称 _____

户口类别 _____ (如：支票/储蓄/定期存款/贷款/证券/信用卡等)

产品名称 _____

交易日期 (年/月/日) _____ 争议金额 (交易额/亏损/利息/费用*) _____

(如投诉涉及多个户口或多宗交易，请另行在白纸上列出，然后连同本表格一并递交。)

**请选择适用者*

有否向有关银行投诉

没有 ☐ 有 ☐ 银行的投诉个案编号 (如有) _____
(若有关银行已处理你的投诉并以书面回复，请于本表格附上回复副本。)

3. 投诉内容

请逐项具体说明所有不满事项

请描述导致今次投诉的事件（按时间先后次序）

若能提供有关详情，如日期、时间、地点、涉事各方的身份及有关文件副本，可有助处理投诉。

（如上栏位置不足够，请另行在白纸上继续填写，然后连同本表格一并递交。）

4. 披露个案及个人资料的同意书

本人希望金管局考虑及处理本人的投诉。

- 本人明白及同意，本人提供的所有个案及个人资料，将被用作与处理及/或调查本人的投诉及金管局履行法定职能相关的目的；
- 本人明白及同意，（1）为与处理及/调查本人的投诉相关的目的；以及（2）在法律许可或规定下，金管局可将本人提供的个案及个人资料向第三方披露或转移，包括被投诉的银行及/或其职员及其他相关监管机构、当局及执法机关；
- 本人明白，若本人拟要求查阅或更改金管局所持本人的个人资料，本人可按以下地址以书面方式向金管局法规及打击清洗黑钱部保障资料主任提出。金管局可就依从查阅资料的要求收取合理费用；以及
- 本人明白，本人无须向金管局提供个案及个人资料，并同意以自愿方式作出此举。若本人提供的个案或个人资料不准确或不完整，可能会影响本人的投诉的处理。

若拟委任代表就本人的投诉提交资料及查询进度，请填妥以下部份

获委任代表的姓名 _____（先生/太太/女士*）

身份证明文件号码（首4个数字） （香港身份证/护照/旅游证件*）

通讯地址/电邮 _____

电话号码 _____

*请选择适用者

签署

获授权代表签署（如适用）

日期

（如投诉人为公司，投诉表格须由该公司董事或获授权签署及给予第4部的同意的公司代表签署，并盖上公司印章。）

请将已填妥表格连同相关文件亲临金管局大堂接
待处的收集箱递交或寄回：

香港中环金融街8号国际金融中心2期55楼
香港金融管理局投诉处理中心

以传真传送：2509 3990

以电邮传送：bankcomplaints@hkma.gov.hk

如有查询，请致电：2878 1378

（所有你和本局职员之间的电话谈话内容，无论是你的来电或我们的回复电话，都可能会被录音以确保我们的服务素质。）