投诉处理程序

客户可就 R-WALLET（以下简称「公司」）提供或未能提供的服务/产品提出投诉。 公司收到客户投诉后，将尽快处理。

1.1 如何提出投诉？

客户可通过电子邮件（rcoinhk@gmail.com）向公司提出投诉，详细说明投诉的情况，包括但不限于涉及的事件情况。

1.2 提出投诉时客户需要提供什么数据？

客户在提出投诉时需要提供必要的资料以核实客户的身份。 为了帮助我们尽快解决客户的投诉，请提供以下数据：

- 客户的全名、地址和其他相关个人资料，如帐户号码或相关帐户的详情（如适用）;
- 清晰地概述投诉;
- 提供任何与投诉相关的证明文件副本; 及
- 客户希望公司采取的纠正措施。

收集的任何个人资料受公司的隐私政策声明管制。

1.3 公司会如何处理投诉？

投诉将由（a）与投诉无直接关系的员工 或（b）合规人员处理。 如在收到客户投诉后的一（1）周内能完成处理，公司会向投诉人述明调查结果及解释公司为何作出该决定。 如果投诉不属实或没有包括所需资料，将通知客户公司不会展开调查。

如需作进一步调查，公司会在收到客户投诉后的一（1）周内向客户发出确认通知。 公司目标在收到投诉后的四（4）周内向投诉人提供书面回复，及在收到投诉后的在两（2）个月内向投诉人提供最终书面回复。 上述时间表仅供参考，并非承诺，因为处理投诉可能受到多种因素的影响，例如投诉的复杂性以及为了获取进一步信息而需与投诉人进行后续沟通。 如调查时间超过两个月，公司将根据个别情况及投诉的复杂性向投诉人提供中期报告。

1.4 如果客户对调查结果不满意？

如果客户对调查结果不满意，客户可以提供新的材料信息或证据要求公司重新审视决定，或将事项提交给其他相关监管机构或相关机构。

如果公司无法与客户共同解决客户的投诉，客户有权将投诉转介至香港金融纠纷调解中心（“FDRC”）作出处理。 有关 FDRC 的争议解决程序，请参阅 https://www.fdrc.org.hk/。

最后更新：2025 年 6 月