投訴處理程序

客戶可就 R-WALLET（以下簡稱「公司」）提供或未能提供的服務/產品提出投訴。公司收到客戶投訴後，將儘快處理。

1.1 如何提出投訴？

客戶可透過電子郵件（rcoinhk@gmail.com）向公司提出投訴，詳細說明投訴的情況，包括但不限於涉及的事件情況。

1.2 提出投訴時客戶需要提供什麼資料？

客戶在提出投訴時需要提供必要的資料以核實客戶的身份。為了幫助我們盡快解決客戶的投訴，請提供以下資料：

- 客戶的全名、地址和其他相關個人資料，如帳戶號碼或相關帳戶的詳情（如適用）；
- 清晰地概述投訴；
- 提供任何與投訴相關的證明文件副本；及
- 客戶希望公司採取的糾正措施。

收集的任何個人資料受公司的隱私政策聲明管制。

1.3 公司會如何處理投訴？

投訴將由（a）與投訴無直接關係的員工 或（b）合規人員處理。如在收到客戶投訴後的一（1）週內能完成處理，公司會向投訴人述明調查結果及解釋公司為何作出該決定。如果投訴不屬實或沒有包括所需資料，將通知客戶公司不會展開調查。

如需作進一步調查，公司會在收到客戶投訴後的一（1）週內向客戶發出確認通知。公司目標在收到投訴後的四（4）週內向投訴人提供書面回覆，及在收到投訴後的在兩（2）個月內向投訴人提供最終書面回覆。上述時間表僅供參考，並非承諾，因為處理投訴可能受到多種因素的影響，例如投訴的複雜性以及為了獲取進一步信息而需與投訴人進行後續溝通。如調查時間超過兩（2）個月，公司將根據個別情況及投訴的複雜性向投訴人提供中期報告。

1.4 如果客戶對調查結果不滿意？

如果客戶對調查結果不滿意，客戶可以提供新的材料信息或證據要求公司重新審視決定，或將事項提交給其他相關監管機構或相關機構。

如果公司無法與客戶共同解決客戶的投訴，客戶有權將投訴轉介至香港金融糾紛調解中心（“FDRC”)作出處理。有關 FDRC 的爭議解決程序，請參閱 https://www.fdrc.org.hk/。

最後更新：2025 年 6 月