HONG KONG MONETARY AUTHORITY
香港金融管理局

關於儲值支付工具持牌人的投訴表格

- **請你填寫本表格以提供資料給我們，讓我們在必要時能與你聯繫以澄清或要求提供進一步資料，亦讓我們能夠確定你所投訴的事宜。**

- 有關金管局處理投訴的角色及程序的詳情，請參閱金管局網站「有關儲值支付工具持牌人的投訴」網頁(www.hkma.gov.hk)。

1. 有關你的資料

姓名/公司名稱* _____ (先生/太太/女士*)

電話號碼 _____ 電郵 (可選項) _____

通訊地址 (可選項) _____

*請刪去不適用者

2. 投訴對象

持牌人名稱 _____ 牌照號碼 _____ (如有)

有關服務/產品 _____ (如有) 聯絡人 _____ (如有)

3. 投訴內容

請逐項具體說明所有不滿事項：

- _____
- _____
- _____
- _____

請描述導致今次投訴的事件(按時間先後排列)。
若能提供有關詳情，如日期、時間、地點、涉事各方的身分及有關文件副本，將有助我們處理你的投訴。

(如上欄位置不夠，請另行以白紙繼續填寫，並連同本表格一併遞交。)

投訴涉及的卡/ 帳戶(「帳戶」)或交易詳情：

帳戶號碼 _____ 帳戶持有人姓名 _____

交易詳情 _____

(包括交易參考編號 / 時間 / 收款人/ 對手方(如適用))

交易日期(年/月/日) _____ 爭議金額(交易金額 / 損失 / 費用*) _____

(如投訴涉及多個帳戶或多宗交易，請另行以白紙列出，並連同本表格一併遞交。)

*請刪去不適用者

4. 有否向有關持牌人投訴？

沒有 ☐ 有 ☐ 持牌人的投訴參考編號(如有) _____

(如持牌人已處理你的投訴並以書面回覆，請在本表格附上有關的回覆副本。)

5. 披露資料及個人資料同意書

本人希望金管局考慮並處理本人的投訴。

- 本人明白及同意，本人提供的所有資料及個人資料，將被用作與處理及/或調查本人的投訴及金管局履行法定職能相關的目的；
- 本人明白及同意，(1)為與處理及/調查本人的投訴相關的目的；以及（2）在法律許可或規定下，金管局可將本人提供的資料及個人資料向第三方披露或轉移，包括被投訴的持牌人及/或其職員及其他相關監管機構、當局及執法機關；
- 本人明白，若本人擬要求查閱或更改金管局所持本人的個人資料，本人可按以下地址以書面方式向金管局個人資料私隱主任提出。金管局可就依從查閱資料的要求收取合理費用；以及
- 本人明白，本人無須向金管局提供個案及個人資料，並同意以自願方式作出此舉。若本人提供的個案或個人資料不準確或不完整，可能會影響本人的投訴的處理。

若擬委任代表，請填妥以下部分：

本人授權 _____ (姓名)

通訊地址/電郵 _____

電話號碼. _____ 就本人的投訴提交資料及查詢進度。

*請刪去不適用者

你如以郵寄或傳真方式或親身遞交填妥的表格，或以電郵方式向我們遞交表格的掃描本，請於下方簽署。

_____ _____ _____

簽署 **獲授權代表簽署（如適用）** **日期**

(如投訴人為公司，投訴表格須由該公司董事或獲授權簽署及給予第 5 部的同意的公司代表簽署，並蓋上公司印章。)

你如以電郵方式向金管局遞交 PDF 格式的沒有署名的填妥表格，請於以下方格內加上「✔」號。

☐ 本人明白在此方格內加上「✔」號，表示本人以電郵方式向金管局遞交沒有署名的可編輯 PDF 檔案格式的表格時，即就上文第 5 節有關本人所提供的資料及個人資料給予金管局同意，就如本人已簽署本表格一樣。

請將已填妥表格連同相關文件親臨金管局大堂接待處的收集箱遞交或寄回：

香港中環金融街 8 號
國際金融中心 2 期 55 樓
香港金融管理局貨幣及零售支付系統處

以傳真遞交：2887 2234
以電郵遞交：SVFComplaintEnquiry@hkma.gov.hk
如有查詢，請致電： 2878 1188