

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:

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

香港中環金融街 8 號國際金融中心 2 期 55 樓
香港金融管理局零售支付系統監管處



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)。

C20221025-033

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 (可選填)	_____
通訊地址 (可選填)	_____		
*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。)



HONG KONG MONETARY AUTHORITY
香港金融管理局
Monetary Management Department

貨幣管理部

私人密函
電郵及傳真

本函檔號：C20221025-033

電郵地址：yccc_lzm@yahoo.com.hk
傳真號碼：3111-4197 / 3007-8352
林哲民先生

林先生：

有關 PayPal Hong Kong Limited (PPHK) 的投訴

本局收到閣下於2022年10月18日致本局零售支付系統監管處主管，有關投訴PPHK的傳真。本局的回覆如下：

有關C20190725-01的跟進

根據紀錄，我們已於2019年8月21日，10月31日及2020年4月29日，8月6日的覆函內詳細闡釋對這宗投訴的處理和評核結果。按照本局的既定程序，假如投訴人不滿結果並提供額外補充資料以支持其指控，本局會就個案作跟進。惟本局在審閱閣下於2022年10月18日給我們的傳真後，並未發現有額外補充資料支持您對PPHK的指控。基於現時情況，本局維持就該個案於2020年8月6日予閣下的信函中所述的決定。

有關閣下於2022年10月使用PPHK帳號受限的投訴

我們得悉閣下不滿PPHK於今年10月所提供的服務，而欲向本局作出投訴。本局現附上《關於儲值支付工具持牌人的投訴表格》。閣下可將已填妥的表格，連同任何有關您投訴的證明文件的副本，郵寄、電郵或傳真至本局，以便本局盡快處理。

高級主任
零售支付系統監管處
冼志恆

2022年11月09日



HONG KONG MONETARY AUTHORITY

香港金融管理局
Monetary Management Department

貨幣管理部

私人密函
電郵及傳真

本函檔號：C20221025-033

電郵地址：ycec_lzm@yahoo.com.hk

傳真號碼：3111-4197 / 3007-8352

林哲民先生

林先生：

有關 PayPal Hong Kong Limited (PPHK) 的投訴

我們已收到閣下於2022年11月12日的傳真，我們會盡快回覆閣下。

如有任何查詢，請致電我們的投訴電話 2878 1188。

高級主任
零售支付系統監管處
冼志恆

2022年11月22日