



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

本局收到閣下於2022年11月12日及11月28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：

有關閣下就C20190725-01的跟進

誠如我們於2022年11月9日向您發出的回覆，本局已於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此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11月12日及11月28日的傳真後，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。

考慮到從2019年8月至今，本局已就閣下的上述個案先後作出多次回覆，日後你若就同一個案重複投訴及沒有以書面提交新證據支持你的投訴，本局只會確認收到你的來電、信件、傳真或電郵而不會再作回覆。

就閣下於2022年10月使用PPHK 帳號的投訴

按本局於2022年11月9日向您發出的回覆所述，如閣下欲就有關事宜向本局投訴PPHK，我們必須收到閣下已填寫的投訴表格並交回本局才能處理。倘若沒有閣下就有關披露的同意及提供足夠的資料，本局將無法處理您對他們的投訴。此外，鑑於閣下擬作出投訴的事宜經本局研判後，發現應與C20190725-01無關(如閣下聲稱PPHK出現問題的時間為2022年)，因此，有關投訴不會以C20190725-01進出跟進。

就閣下表示於2022年11月9日本局予閣下的傳真包括兩頁白紙

本局調查後發現事件可能屬傳真過程當中出現的技術問題。本局亦已於11月23日再次將11月9日的回覆傳真予閣下。此外，本局於2022年11月9日和11月22日亦曾將有關的回覆以電郵方式傳送至閣下此電子郵箱(即ycec_lzm@yahoo.com.hk)。有關電郵應該沒有出現上述包括兩頁白紙的情況。如閣下所收到的回覆出現有白紙的情況，請與本局聯絡。



高級主任
零售支付系統監管處
冼志恆

2022年12月16日