



HighBlock Limited

投诉处理程序

日期: 2025 年 10 月 28 日

第 2.0 版本

(如中英文版本有分歧, 请以英文版本为准)

投诉处理程序

对于对 HighBlock Limited（以下简称「公司」、「BitV」、「我们」或「本公司」）提供或未能提供的服务或产品感到不满的客户，有权提出投诉。公司在收到投诉后，将尽快并高效地评估和处理投诉，确保整个过程公平透明。

如何提交投诉

客户可通过电邮 support@bitv.com 向公司提交投诉。建议客户提供完整的事件说明，包括相关情况、日期及任何支持材料，以便公司能及时处理投诉。

提交投诉时需提供的数据

为便于公司核实投诉人的会员身份并高效处理投诉，客户应提供以下资料：

- (i) 全名、地址及其他相关个人资料（如账号或帐户识别数据，视情况而定）；
- (ii) 清楚且简明的投诉描述，包括事件或问题的具体细节；
- (iii) 与投诉相关的任何支持文件、通信或证据副本；
- (iv) 客户希望公司采取的处理或解决方案。

所收集的所有个人资料将按照公司的 **隐私政策** 进行处理。

投诉处理方式

投诉将由以下人员审查和处理：

- (a) 与投诉事项无直接关联的人士，或
- (b) 合规主管。

- (i) **简单投诉**：如果投诉可迅速解决，公司将在收到投诉后一（1）周内向投诉人提供回复，包括调查结果及决定的说明。
- (ii) **数据不完整或非真实投诉**：若投诉资料不足或被认为非真实，公司将不进行调查，并会告知投诉人。
- (iii) **需要进一步调查的投诉**：对于需要额外调查的投诉，公司将在收到投诉后一（1）周内确认收讫，并力争在四（4）周内提供书面回复。最终处理结果一般将在两（2）个月内给出。

注意：上述时间仅为参考，实际情况可能因投诉的复杂程度、所需支持数据的数量或与投诉人之后的沟通而有所不同。如调查超过两（2）个月，公司将视具体情况发出中期报告，说明进度及预期解决时间。

如果客户对公司的回复不满意

若客户对公司回复不满意，可：

- (i) 提供额外数据或证据，请求公司重新审查决定；或
- (ii) 将事项上报相关监管机构或主管当局。

如投诉通过公司的内部程序仍无法解决，客户有权将争议提交至 **香港金融纠纷调解中心 (FDRC)**。有关 FDRC 的争议解决流程详情，请参见 <https://www.fdc.org.hk/>。

联络我们

如您对本原则或我们处理您个人资料的方式有任何疑问或意见，请透过以下方式与我们联系：

地址： 香港中环阿毕诺道3号环贸中心17楼1704至05室

电邮： support@bitv.com

网站： <https://www.bitv.com>