



HighBlock Limited

投訴處理程序

日期: 2025 年 10 月 28 日

第 2.0 版本

(如中英文版本有分歧, 請以英文版本為準)

投訴處理程序

對於對 HighBlock Limited（以下簡稱「公司」、「BitV」、「我們」或「本公司」）提供或未能提供的服務或產品感到不滿的客戶，有權提出投訴。公司在收到投訴後，將盡快並高效地評估和處理投訴，確保整個過程公平透明。

如何提交投訴

客戶可通過電郵 support@bitv.com 向公司提交投訴。建議客戶提供完整的事件說明，包括相關情況、日期及任何支持材料，以便公司能及時處理投訴。

提交投訴時需提供的資料

為便於公司核實投訴人的會員身份並高效處理投訴，客戶應提供以下資料：

- (i) 全名、地址及其他相關個人資料（如帳號或帳戶識別資料，視情況而定）；
- (ii) 清楚且簡明的投訴描述，包括事件或問題的具體細節；
- (iii) 與投訴相關的任何支持文件、通信或證據副本；
- (iv) 客戶希望公司採取的處理或解決方案。

所收集的所有個人資料將按照公司的 **隱私政策** 進行處理。

投訴處理方式

投訴將由以下人員審查和處理：

- (a) 與投訴事項無直接關聯的人士，或
- (b) 合規主管。
 - (i) **簡單投訴**：如果投訴可迅速解決，公司將在收到投訴後一（1）週內向投訴人提供回覆，包括調查結果及決定的說明。
 - (ii) **資料不完整或非真實投訴**：若投訴資料不足或被認為非真實，公司將不進行調查，並會告知投訴人。
 - (iii) **需要進一步調查的投訴**：對於需要額外調查的投訴，公司將在收到投訴後一（1）週內確認收訖，並力爭在四（4）週內提供書面回覆。最終處理結果一般將在兩（2）個月內給出。

注意： 上述時間僅為參考，實際情況可能因投訴的複雜程度、所需支持資料的數量或與投訴人之後的溝通而有所不同。如調查超過兩（2）個月，公司將視具體情況發出中期報告，說明進度及預期解決時間。

如果客戶對公司的回覆不滿意

若客戶對公司回覆不滿意，可：

- (i) 提供額外資料或證據，請求公司重新審查決定；或
- (ii) 將事項上報相關監管機構或主管當局。

如投訴通過公司的內部程序仍無法解決，客戶有權將爭議提交至 **香港金融糾紛調解中心 (FDRC)**。有關 FDRC 的爭議解決流程詳情，請參見 <https://www.fdc.org.hk/>。

聯絡我們

如您對本原則或我們處理您個人資料的方式有任何疑問或意見，請透過以下方式與我們聯絡：

地址： 香港中環阿畢諾道3號環貿中心17樓1704至05室

電郵： support@bitv.com

網站： <https://www.bitv.com>