

投诉处理程序

2020年6月

如果阁下有疑问或者对我们提供的服务有任何不满，请首先通过电邮 complaints.gm@atfx.com 联络客户支持团队。

为了保障高效率并尽快完成对阁下案例的调查，我们需要尽可能多的信息，包括阁下的名字和账户号码；问题的清晰描述；阁下要求的细节；其他额外有关的文件，比如电邮或截图。

客户支持团队将致力于尽快解决阁下的顾虑。如果阁下对您案例提出的解决方案感到满意，我们将视为阁下的投诉已解决并在收到阁下投诉后的第 3 个工作日提供决议沟通总结 ("SCR")。SCR 会包括投诉结果并通知您有权将投诉提交给金融申诉专员服务。

如果阁下对客户支持团队提出的解决方案不满，所有关于您投诉的细节会在收到您投诉的第 4 个工作日转到我们的投诉团队。

投诉团队将：

- 通过电邮向阁下发送书面确认；
- 尽职、用心、公正的调查您的争议；
- 随时通知您关于投诉的调查情况；
- 在收到投诉后 8 周内发送包括证据和结论的 "最终回复"。最后的答复将确认投诉是否成立，以及是否采取任何补救措施。

如果阁下是合格的投诉人，并且：

- 未在提出投诉的 8 周内收到最终回复；或
- 阁下对最终回复不满意；

您有权免费将投诉提交给金融申诉专员服务。合规部门的最终回复中会提供申诉专员的进一步细节。

请知悉，如果您希望将您的事项提交给申诉专员，您必须在收到最终回复的 6 个月内提交。