



# 投訴處理政策



## 投訴處理政策

### 目錄

1. 投訴類型.....	2
2. 投訴提交.....	2
3. 調查 .....	3
4. 終結投訴.....	3
5. 監控投訴.....	4
6. 利益衝突.....	4
7. 聯繫方式.....	4
附錄 1 - 投訴登記冊.....	5
附錄 2 - 投訴報告.....	6



[www.atfx.com](http://www.atfx.com) 上提供的服務係由 AT Global Markets LLC 提供，這是一家在聖文森及格瑞那丁註冊成立的商業公司，許可證號為 333 LLC 2020，註冊地址為 Euro House, Richmond Hill Road, Kingstown, St. Vincent and the Grenadines。(以下簡稱「ATG」或「公司」)。

ATG 致力於為在公司擁有活躍交易或投資帳戶的所有個人或法人實體(以下簡稱「客戶」) 提供最佳客戶服務體驗。儘管如此，客戶知悉公司的風險披露政策，且確認、認可、明白交易和投資杠杆及非杠杆產品可能面臨很高的虧損風險。

ATG 強烈建議客戶開戶前尋求專業建議，因為線上交易存在潛在的經濟損失風險。

本投訴處理政策(以下簡稱「政策」) 將作為有效管理和解決公司新老客戶投訴的程序和指南大綱。

公司合規官將監督該政策的實施，並努力儘快解決所有投訴。

倘若中文內容與英文內容有不一致之處，一切條款及細則以英文版為准。

## 1. 投訴類型

1. 1. 「投訴」是新老客戶(以下在後續章節中稱為「投訴人」)就 ATG 提供或未能提供金融服務並導致或可能導致投訴人遭受經濟損失、重大困擾或相當大不便而提交的不滿，而無論是口頭還是書面形式，也無論合理與否。
1. 2. 上述定義應用傳播術語進行解釋，投訴包括但不限於：
  - 誤導性信息
  - 管理不善
  - 違反適用法律法規
  - 費用和權益計算錯誤
  - 平臺可靠性
  - 帳戶管理
  - 交易執行延遲
  - 帳戶關閉
1. 3. 對於收到投訴的公司員工(以下簡稱「工作人員」)，無論大小投訴，每個投訴都必須認真對待。

## 2. 投訴提交

2. 1. 所有投訴均可通過親呈(書面)方式發送至本政策第 7 條提到的地址，或通過電子郵件發送至 [cs.gm@atfx.com](mailto:cs.gm@atfx.com)。
2. 2. 工作人員將自動向投訴人提供一份本「政策」的副本。
2. 3. 投訴應包含的信息和詳情越多越好，以幫助合規官盡可能適當地調查和解決投訴，信息包括但不限於：
  - 投訴人的 ATG 帳號；

- 投訴人的姓名；
- 問題描述；
- 問題出現的日期和時間；
- 佐證投訴的任何其他材料。

#### 2. 4. 在將投訴轉發給首席合規官前，工作人員將按照以下規程處理投訴：

- 記錄投訴詳情，並在收到投訴後 48 小時內向投訴人表明公司迅速解決問題的決心。
- 將投訴詳情轉發給合規部門，合規部門隨後將進行分析並向工作人員提供調查結果。
- 收到投訴後 7 天內與投訴人進行溝通以解決問題（在與合規部門協商後），或提供解決投訴的預計時間範圍，最長 30 個工作日。
- 利用投訴人提交投訴時提供的所有信息以及合規官可獲取的任何其他資料，編制詳細、完整的投訴報告。

### 3. 調查

#### 3. 1. 首席合規官將確保以適當方式處理投訴。他將對投訴進行全面評估，包括對問題進行徹底分析，並在必要時與公司內其他相關部門合作。

#### 3. 2. 收到工作人員提供的投訴詳情後，首席合規官將執行以下步驟：

- 將投訴登入公司投訴登記冊（以下簡稱「登記冊」）（附錄 1）
- 向區域經理報告投訴
- 在區域經理的參與下，決定解決投訴所需的行動方案並將行動記錄在登記冊中
- 將商定的行動分配給公司的適當部門
- 設定完成行動所需的日期，並在約定期限內在 30 個工作日內完成調查（以下簡稱「調查」）。
- 讓投訴人瞭解調查進展情況。
- 在極少數情況下，當調查無法在初始確定的 30 個工作日內結束時，合規官將向投訴人發送正式道歉信。道歉信將詳細解釋延遲的原因並請求延長時間，最長不超過 30 個工作日。
- 調查結束後，提供完整的書面答覆並通過電子郵件發送給投訴人，對調查結果（以下簡稱「結果」）進行說明。

#### 3. 3. 結果旨在：

- 接受投訴並附上適當的糾正措施或補救措施；
- 落實投訴人接受的任何補救措施
- 拒絕投訴並提供明確的駁回理由。
- 如果投訴涉及嚴重違反法律法規的行為，則合規官可請法律部門或監管機構解決問題。

### 4. 終結投訴

#### 4. 1. 在以下情況下，視為投訴已終結：

- 一旦合規官向投訴人提供最終答覆
- 投訴人以書面形式表明接受結果



4.2. 投訴解決/終結後，合規官將確認投訴已解決/終結且已遵循適當程序，將詳細信息輸入登記冊後終止投訴流程。

## 5. 監控投訴

5.1. 合規官應按照本政策規定的程序，平等地管理所有投訴和投訴人，不得有任何歧視。

5.2. 所有投訴均應保密。

5.3. 合規官有權編制投訴統計資料和報告（以下簡稱「**投訴報告**」），旨在提高投訴管理效率。

（附錄 2）

5.4. 投訴報告應構成合規官編制並提交給公司董事會的年度報告（以下簡稱「**年度合規報告**」）的組成部分。

## 6. 利益衝突

6.1. ATG 必須核實收到投訴的工作人員，此前未參與管理或提供投訴主題涉及的金融服務。

6.2. 必須確認工作人員是否具備以公平、公正、專業方式處理投訴所需的能力。

## 7. 聯繫方式

7.1. 投訴人可獲得的詳細聯繫方式如下：

- 書面（親呈）：
- Euro House, Richmond Hill Road, Kingstown, St. Vincent and the Grenadines。
- 電子郵件：[cs.gm@atfx.com](mailto:cs.gm@atfx.com)



### 附錄 1 - 投訴登記冊

<u>SL 編號</u>	<u>登記日期</u>	<u>電話/電子郵箱/其他</u>	<u>客戶/業務合作夥伴的名稱</u>	<u>最終處理日期</u>	<u>業務領域</u>	<u>解決方案詳情</u>	<u>外部處理</u>	<u>狀態</u>



## 附錄 2 - 投訴報告

期間的投訴數量

已結案件\_\_\_\_\_

未結案件\_\_\_\_\_

受影響的業務領域\_\_\_\_\_

監管機構連絡人：是/否

案件主要細節：

合規官\_\_\_\_\_