



# 投诉处理政策



## 投诉处理政策

### 目录

1. 投诉类型 .....	2
2. 投诉提交 .....	2
3. 调查 .....	3
4. 终结投诉 .....	4
5. 监控投诉 .....	4
6. 利益冲突 .....	4
7. 联系方式 .....	4
附录 1 – 投诉登记册 .....	5
附录 2 – 投诉报告 .....	6



[www.atfx.com](http://www.atfx.com) 上提供的服务系由 AT Global Markets LLC 提供，这是一家在聖文森及格瑞那丁注册成立的商业公司，许可证号为 333 LLC 2020，注册地址为 Euro House, Richmond Hill Road, Kingstown, St. Vincent and the Grenadines。（以下简称“**ATG**”或“**公司**”）。

ATG 致力于为在公司拥有活跃交易或投资账户的所有个人或法人实体（以下简称“**客户**”）提供最佳客户服务体验。尽管如此，客户知悉公司的风险披露政策，且确认、认可、明白交易和投资杠杆及非杠杆产品可能面临很高的亏损风险。

ATG 强烈建议客户开户前寻求专业建议，因为在线交易存在潜在的经济损失风险。

本投诉处理政策（以下简称“**政策**”）将作为有效管理和解决公司新老客户投诉的程序和指南大纲。

公司合规官将监督该政策的实施，并努力尽快解决所有投诉。

倘若中文内容与英文内容有不一致之处，一切条款及细则以英文版为准。

## **1. 投诉类型**

1.1. “**投诉**”是新老客户（以下在后续章节中称为“**投诉人**”）就 ATG 提供或未能提供金融服务并导致或可能导致投诉人遭受经济损失、重大困扰或相当大不便而提交的不满，而无论是口头还是书面形式，也无论合理与否。

1.2. 上述定义应用传播术语进行解释，投诉包括但不限于：

- 误导性信息
- 管理不善
- 违反适用法律法规
- 费用和权益计算错误
- 平台可靠性
- 账户管理
- 交易执行延迟
- 账户关闭

1.3. 对于收到投诉的公司员工（以下简称“**工作人员**”），无论大小投诉，每个投诉都必须认真对待。

## **2. 投诉提交**

2.1. 所有投诉均可通过亲呈（书面）方式发送至本政策第 7 条提到的地址，或通过电子邮件发送至 [cs.gm@atfx.com](mailto:cs.gm@atfx.com)。

2.2. 工作人员将自动向投诉人提供一份本“**政策**”的副本。

2.3. 投诉应包含的信息和详情越多越好，以帮助合规官尽可能适当地调查和解决投诉，信息包括但不限于：

- 投诉人的 ATG 账号；
- 投诉人的姓名；
- 问题描述；
- 问题出现的日期和时间；
- 佐证投诉的任何其他材料。

2.4. 在将投诉转发给首席合规官前，工作人员将按照以下规程处理投诉：

- 记录投诉详情，并在收到投诉后 48 小时内向投诉人表明公司迅速解决问题的决心。
- 将投诉详情转发给合规部门，合规部门随后将进行分析并向工作人员提供调查结果。
- 收到投诉后 7 天内与投诉人进行沟通以解决问题（在与合规部门协商后），或提供解决投诉的预计时间范围，最长 30 个工作日。
- 利用投诉人提交投诉时提供的所有信息以及合规官可获取的任何其他数据，编制详细、完整的投诉报告。

### **3. 调查**

3.1. 首席合规官将确保以适当方式处理投诉。他将对投诉进行全面评估，包括对问题进行彻底分析，并在必要时与公司内其他相关部门合作。

3.2. 收到工作人员提供的投诉详情后，首席合规官将执行以下步骤：

- 将投诉登入公司投诉登记册（以下简称“**登记册**”）（**附录 1**）
- 向区域经理报告投诉
- 在区域经理的参与下，决定解决投诉所需的行动方案并将行动记录在登记册中
- 将商定的行动分配给公司的适当部门
- 设定完成行动所需的日期，并在约定期限内在 30 个工作日内完成调查（以下简称“**调查**”）。
- 让投诉人了解调查进展情况。
- 在极少数情况下，当调查无法在初始确定的 30 个工作日内结束时，合规官将向投诉人发送正式道歉信。道歉信将详细解释延迟的原因并请求延长时间，最长不超过 30 个工作日。
- 调查结束后，提供完整的书面答复并通过电子邮件发送给投诉人，对调查结果（以下简称“**结果**”）进行说明。

3.3. 结果旨在：

- 接受投诉并附上适当的纠正措施或补救措施；
- 落实投诉人接受的任何补救措施
- 拒绝投诉并提供明确的驳回理由。
- 如果投诉涉及严重违反法律法规的行为，则合规官可请法律部门或监管机构解决问题。



#### **4. 终结投诉**

- 4.1. 在以下情况下，视为投诉已终结：
  - 一旦合规官向投诉人提供最终答复
  - 投诉人以书面形式表明接受结果
- 4.2. 投诉解决/终结后，合规官将确认投诉已解决/终结且已遵循适当程序，将详细信息输入登记册后终止投诉流程。

#### **5. 监控投诉**

- 5.1. 合规官应按照本政策规定的程序，平等地管理所有投诉和投诉人，不得有任何歧视。
- 5.2. 所有投诉均应保密。
- 5.3. 合规官有权编制投诉统计数据和报告（以下简称“**投诉报告**”），旨在提高投诉管理效率。  
**（附录 2）**
- 5.4. 投诉报告应构成合规官编制并提交给公司董事会的年度报告（以下简称“**年度合规报告**”）的组成部分。

#### **6. 利益冲突**

- 6.1. ATG 必须核实收到投诉的工作人员，此前未参与管理或提供投诉主题涉及的金融服务。
- 6.2. 必须确认工作人员是否具备以公平、公正、专业方式处理投诉所需的能力。

#### **7. 联系方式**

##### **7.1. 投诉人可获得的详细联系方式如下：**

- 书面（亲呈）：
- Euro House, Richmond Hill Road, Kingstown, St. Vincent and the Grenadines。
- 电子邮件： [cs.gm@atfx.com](mailto:cs.gm@atfx.com)



## 附录 1 – 投诉登记册

<u>SL 编号</u>	<u>登记日期</u>	<u>电话/电子 邮箱/其他</u>	<u>客户/业务 合作伙伴的 名称</u>	<u>最终处理 日期</u>	<u>业务领域</u>	<u>解决方案 详情</u>	<u>外部处理</u>	<u>状态</u>



## 附录 2 – 投诉报告

期间的投诉数量

已结案件\_\_\_\_\_

未结案件\_\_\_\_\_

受影响的业务领域\_\_\_\_\_

监管机构联系人：是/否

案件主要细节：

合规官\_\_\_\_\_