



## 投诉程序概述

- 1) 我们将在收到您的投诉 48 小时内确认收到，并告知由哪位专业人员处理您的投诉。
- 2) 我们将调查您的投诉并努力在收到您投诉后的四（4）周内给您最终答复。如果我们在这段时间内不能给您最终答复，我们会向您发送最新情况。
- 3) 我们将努力在收到您的投诉八（8）周内给您最终答复。如果我们在这段时间内不能给您最终答复，我们会向您书面解释原因并告知您何时会给您最终答复。
- 4) 如果从您投诉之日起已经过去了超过八（8）周，并且未收到最终答复，或是您对已经收到的最终答复不满意，您有权将投诉送交巴哈马证券监察委员会（SCB），他们的联系方式如下：

[http://www.scb.gov.bs/e\\_complaints.html](http://www.scb.gov.bs/e_complaints.html)

Securities Commission of The Bahamas  
3<sup>rd</sup> Floor, Charlotte House  
Shirley and Charlotte  
Streets PO Box N8347  
Nassau, Bahamas

电话：+1 (242) 397 4100  
电邮：info@scb.gov.bs

您必须在收到最终答复之日起六（6）个月内向金融申诉服务机构提交投诉。

**风险警告：**CFD 是杠杆产品，可能导致亏损所有的投资资本。请参考我们的“风险披露通知”。

**TigerWit Limited**  
（公司注册编号 198255B）  
201 Church Street, Sandyport, P. O. Box SP 64368  
Nassau, The Bahamas

**TigerWit Limited** 受巴哈马证券监察委员会授权和监管（注册编号 SIA-F185）。

**客户服务**  
电话：+86 400 809 8509  
电邮：support@tigerwit.com

**合规和行政管理**  
电话：+1 (246) 676 7306（上午 9 点-下午 5 点，东部标准时间）  
电邮：compliance@tigerwit.com



## 1. 序言

**1.1 TigerWit Limited**（以下简称“**TigerWit**”、“公司”或“本公司”）在巴哈马国注册成立（注册证书编号 198255B）。我们的注册办事处位于 201 Church Street, Sandport, P. O. Box SP 64368, Nassau, The Bahamas。TigerWit 受巴哈马证券监察委员会授权和监管（注册编号 SIA-F185）。

## 2. 条款解释

**2.1** 除非有相反的说明，本报告中包含的术语应具有特定含义，并可酌情以单数或复数使用（如恰当）。

**2.2** 客户：指“客户协议”定义的“客户”，客户协议可在网页 <http://global.tigerwit.com> 查看。

## 3. 投诉处理程序的范围

**3.1** 本投诉处理程序（简称“本程序”）列出了在处理收到客户投诉时所使用的程序。

## 4. 投诉的定义

**4.1** 投诉是指客户对 TigerWit 提供的投资服务和/或辅助服务表示不满意。

**4.2** 投诉应当包括：

客户姓名；  
客户的交易账号；  
受影响的订单号；  
问题出现的日期和时间；  
问题详情描述。

**4.3** 投诉不得包含针对 TigerWit 或 TigerWit 员工的冒犯性语言。

## 5. 程序

**5.1** 所有投诉必须书面进行，且应当首先传达给客户服务部。如果客户收到客户服务部的答复，但认为应当进一步投诉，客户可要求客户服务部将投诉提交合规部，或直接联系合规部（[compliance@tigerwit.com](mailto:compliance@tigerwit.com)），该部门将独立和公正地展开调查。

**5.2** 客户服务部和合规部都应当按要求彻底调查所有投诉（对本公司文书和记录所含的所有信息进行考察，包括但不限于客户交易账户的日志），以获得公平的结论。

**5.3** 客户服务部和合规部都必须：  
(i) 在 48 小时内向客户发送初步的答复，  
(ii) 按照合理可行的方式尽快解决投诉，并  
(iii) 通知相应客户。

**5.4** 所有投诉都应保密。

## 6. 常见问题

**6.1** 关于此程序的问题首先传达给客户服务部。

**风险警告：**CFD 是杠杆产品，可能导致亏损所有的投资资本。请参考我们的“风险披露通知”。

**TigerWit Limited**  
（公司注册编号 198255B）  
201 Church Street, Sandport, P. O. Box SP 64368  
Nassau, The Bahamas

**TigerWit Limited** 受巴哈马证券监察委员会授权和监管（注册编号 SIA-F185）。

**客户服务**  
电话：+86 400 809 8509  
电邮：[support@tigerwit.com](mailto:support@tigerwit.com)

**合规和行政管理**  
电话：+1 (246) 676 7306（上午 9 点-下午 5 点，东部标准时间）  
电邮：[compliance@tigerwit.com](mailto:compliance@tigerwit.com)



TigerWit

## 投诉处理流程

### 7. 联系方式

#### 客户服务部

电话: +86 400 809 8509

电子邮件: support@tigerwit.com

#### 合规部门

电话: +1 (242) 676 7306

电子邮件: compliance@tigerwit.com

**风险警告:** CFD 是杠杆产品, 可能导致亏损所有的投资资本。请参考我们的“风险披露通知”。

#### **TigerWit Limited**

(公司注册编号 198255B)

201 Church Street, Sandyport, P. O. Box SP 64368  
Nassau, The Bahamas

**TigerWit Limited** 受巴哈马证券监察委员会授权和监管(注册编号 SIA-F185)。

#### **客户服务**

电话: +86 400 809 8509

电邮: support@tigerwit.com

#### **合规和行政管理**

电话: +1 (246) 676 7306 (上午 9 点-下午 5 点, 东部标准时间)

电邮: compliance@tigerwit.com