



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

Securities Commission of The Bahamas

31A East Bay Street

2nd Floor Poinciana House

PO Box N8347

Nassau, Bahamas

电话: +1 (242) 397 4100

电邮: info@scb.gov.bs

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: support@tigerwit.com



序言

1. TigerWit Limited（以下统称为“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 Sea Sky Lane, Sandyport, 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）。

条款解释

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. 客户：指“客户协议”定义的“客户”，客户协议可在网页 <https://global.TigerWit.com> 查看。

投诉处理程序的范围

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。

投诉的定义

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。

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。

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

程序

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，该部门将独立和公正地展开调查。

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。

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。

4. 所有投诉都应保密。

常见问题

1. 关于此程序的问题首先传达给客户服务部。

联系方式

1. 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, 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：support@tigerwit.com



TigerWit

投诉处理流程

电子邮件：support@tigerwit.com

2.合规部门

电子邮件：support@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：support@tigerwit.com