

投诉处理政策

2021 年 4 月 19 日

目录

1. 介绍	2
2. 目的	2
3. 定义	2
4. 承诺	3
5. 公平	3
6. 资源	3
7. 投诉过程的透明度	3
8. 程序	3
9. 收费	4
10. 员工培训和辅导	4
11. 相关管理部门信息	4
12. 投诉记录的保存	5
13. 评审	5

1. 介绍

本投诉处理政策（“政策”）是关于BCR Co Pty Ltd（“公司”）有效管理和解决客户投诉的规程。

1.1. 控制目标

本政策旨在当客户提出投诉时，能够维护客户对公司的信心，因此将损坏公司声誉的潜在风险降至最低，并通过及时、有效和一致的方式，处理客户投诉或可能的投诉，从而减少诉讼风险。

1.2. 负责人

公司的合规官员被指定为投诉管理部门的负责人，即：应用本政策，及定期评审本政策，以确保其持续符合行业相关法律、条例、指引、最佳实践和调查的要求。公司合规官员也负责将本公司的政策传达给所有员工、管理人员、董事、代表和顾问。

无论投诉来自何处，应将其全部提交至合规官员。反欺诈和安全保障经理将对所有投诉进行筛查，并将其转至相关的指派人员。由其代表合规官员进行处理，并负责将具体措施和处理结果汇报至合规官员。

客服（CS）经理负责监查，并将微小投诉报告至合规官员。同时，CS应随时保持全部投诉的记录。该记录应包括投诉人、投诉原因和事件进程相关的信息。

反欺诈和安全保障经理将与合规官员直接协作，共同处理严重投诉。

2. 目的

我方的投诉处理政策旨在：

- 认可与保护客户的权利，其中包括发表意见和投诉的权利；
- 为解决客户投诉提供有效、公平和可适用的机制；
- 为客户提供有关投诉处理过程相关的信息。

3. 定义

投诉指有关公司服务或投诉处理过程本身的不满意度或关注的真实表达。在此，可通过传真、电子邮件、书面方式或公司网站提出投诉。口头投诉可由收到投诉的员工立即以书面方式予以记录。

‘投诉人’指提出投诉的个人或组织。

‘客户’或‘用户’指接受服务，或参与业务关系的个人或组织。

争议指客户对公司产品和服务的正式不认可，其造成某类内部或外部评审或判定。

4. 承诺

我方承诺开展有效的投诉管理。我方的承诺包括：

- 鼓励建立欢迎投诉的企业文化，以提升服务；
- 开发和维持计算机化的投诉系统，对投诉进行管理；
采用并宣传本政策，即：Easy Forex Group投诉处理政策；及
- 汇报管理层与董事会报告中有关投诉管理的信息。

5. 公平

我方意识到应确保投诉人以及被投诉的公司和员工均能够得到公平对待。

如客户提出投诉，我方将：

- 始终以积极、礼貌和公平原则，接待投诉人；
- 始终对投诉内容进行妥善保密；及
- 不得因投诉人对我方提出投诉，而对其进行迫害或骚扰。

6. 资源

我方用于处理投诉的资源有定制化和计算机化的投诉记录系统，其仅限合规官员和客服支持部门在处理与监控投诉时使用。

7. 投诉过程的透明度

我方通过下列方式，对投诉处理政策进行宣传：

- 将本政策发布至我方的网站 cfds.thebcr.com。

8. 程序

8.1. 提交投诉

需要提出投诉的客户可填写投诉表，并通过下列方式，将其发送至公司：

- 通过电子邮件，将投诉内容发送至 compliance@thebcr.com。

8.2. 投诉处理方式

- 当收到客户投诉时，公司将投诉直接登记到投诉记录系统中，并给予其唯一参考编号。在

合理期限内，一般为收到投诉起7个营业日，会在我方的初次回复函中，将该唯一参考编号告知投诉人，以便在未来，可通过该唯一参考编号，与公司展开所有联系。

- 随后，我方将对所有投诉进行核查。在此，我方将确保投诉处理程序的公平公正。我方将评审投诉，并确定是否有足够信息，用于解决投诉。我方可能向你方询问更多信息或说明。
- 我方将尽力在收到投诉起的30天内予以解决。然而，鉴于某些投诉的复杂性，可能需要更多时间去调查。如我方无法在收到投诉起的30天内予以解决，我方会与你方联系，说明原因，并告知你方进一步联系的时间。
- 在极少数情况下，即：自最初收到投诉起三个月内，无法解决投诉，我方将会向你方致函，告知仍无法解决投诉的原因，并提供预期的最终解决时间。公司应立即将投诉情况通知委员会，并且如投诉人愿意，可直接将投诉情况告知委员会和/或采取任何其它相关措施（包括仲裁和/或法院诉讼程序）。
- 我方的最终回应包括调查结果以及适用的解决方案。我方将设法解决投诉主题事项，并依照公平处理客户投诉的原则，提供解决方案。
- 如在我方调查期间，受理投诉的员工无法接听你方电话，我方会指派其他员工为你方提供帮助。

8.3. 上诉决定 -外部审核

如投诉人对最终处理结果不满意，我方会以书面方式，向投诉人详细说明我方关于投诉的立场，并且投诉人有权通过其它方式，例如：委员会或相关法院，继续提出投诉。

9. 收费

在依照上述程序处理投诉时，不会向投诉人收取任何费用。

10. 员工培训和辅导

当投诉某一员工时，无论是关于其一般行为方式或提供错误信息，经调查后，如我方认为投诉是正确的，将对员工进行培训和/或辅导。

11. 相关管理部门信息

金融服务委员会

- 网站：<https://www.bvifsc.vg/>
- 电话号码：284-494-1324 or 284-494-4190
- 地址：Pasea Estate, P.O. Box 418, Road Town, Tortola, VG 1110, British Virgin Islands

12. 投诉记录的保存

公司将对所有投诉内容保存至少五年。所有投诉记录将被留存在我方的投诉记录系统中，以便保密、监控和评估。在此，仅限被授权员工访问投诉记录。

13. 评审

合规官员将对投诉处理记录进行定期评审，并经公司董事会批准，以确保其符合公司要求。