



## 投诉处理程序

如果阁下有疑问或者对我们提供的服务有任何不满, 请首先通过电邮 [complaints.gm@atfx.com](mailto:complaints.gm@atfx.com) 联络客户支持团队。

为了保障高效率并尽快完成对阁下案例的调查, 我们需要尽可能多的信息, 包括阁下的名字和账户号码; 问题的清晰描述; 阁下要求的细节; 其他额外有关的文件, 比如电邮或截图。

客户支持团队将致力于尽快解决阁下的顾虑。如果阁下对您案例提出的解决方案感到满意, 我们将视为阁下的投诉已解决并在收到阁下投诉后的第 3 个工作日提供决议沟通总结 ( "SCR" )。SCR 会包括投诉结果并通知您有权将投诉提交给金融申诉专员服务。

如果阁下对客户支持团队提出的解决方案不满, 所有关于您投诉的细节会在收到您投诉的第 4 个工作日转到我们的投诉团队。

投诉团队将:

- 通过电邮向阁下发送书面确认;
- 尽职、用心、公正的调查您的争议;
- 随时通知您关于投诉的调查情况;
- 在收到投诉后 8 周内发送包括证据和结论的 "最终回复"。最后的答复将确认投诉是否成立, 以及是否采取任何补救措施。

如果阁下是合资格的投诉人, 并且:

- 未在提出投诉的 8 周内收到最终回复; 或
- 阁下对最终回复不满意;

您有权免费将投诉提交给金融申诉专员服务。合规部门的最终回复中会提供申诉专员的进一步细节。

请知悉, 如果您希望将您的事项提交给申诉专员, 您必须在收到最终回复的 6 个月内提交。