



投诉处理政策

(Complaints Handling Policy)

目录

首字母缩略词表	3
定义和解释表	3
1. 简介	4
2. 提交查询和投诉的适用程序	4
2.1. 提交查询	4
2.2. 提交投诉	5
2.3. 承认您的投诉	5
2.4. 投诉处理流程	6
3. 关于查询和投诉的额外信息	6
4. 接收投诉的客户服务团队的责任	7
5. 投诉的登记	7
6. 投诉的分类	8
7. 投诉管理	8
8. 投诉的回应	9
9. 投诉的监督 and 记录保存	9
10. 向董事会的投诉报告	9
11. 纠纷解决	10

首字母缩略词表

CO (Compliance Officer)	合规官员
FSA (Seychelles Financial Services Authority)	塞舌尔金融管理局

定义和解释表

“董事会” 意指 LITTLE BLACK DIAMOND LTD 董事会。

“业务关系” 应根据《2006 年反洗钱法》第 2 节的规定来解释。

“公司法” 意指 1972 年公司法。

“公司” 意指在塞舌尔共和国依据 1972 年公司法成立和注册的具有注册商标 AXON MARKETS 的 LITTLE BLACK DIAMOND LTD。

“投诉” 意指 (i) 与公司的绩效、服务或产品相关的特定请求或索赔，针对公司的绩效提出异议或表示公司的疏忽并提出相关、具体和明确的要求，和/或 (ii) 询问某一特定情况的意见或立场，或请求有关公司运营和服务的一般信息，不构成投诉，和/或 (iii) 对公司提供的服务或产品，或公司在执行任何受监管活动时的行为表达不满或担忧，在这些情况下明确期望得到回应或解决的构成投诉。

“投诉人” 意指一名自然人或法人，一家没有法人实体的公司或从公司处获得或打算获得金融服务或产品的其他组织，或与服务相关的信息或提供的接收者。

“顾客” 应根据《2006 年反洗钱法》第 2 节的规定来解释。

“雇员” 意指由 LITTLE BLACK DIAMOND LTD 雇佣的非高管层次的人。

“个人” 包括自然人和法人。

“政策” 意指 LITTLE BLACK DIAMOND LTD 的投诉处理政策。

“共和国” 意指塞舌尔共和国。

词语引入一种性别的意义包括其他所有性别，引入单数的词语包括复数，反之亦然。

1. 简介

- 1.1. LITTLE BLACK DIAMOND LTD (以下简称“公司”), 注册商号为 AXON MARKETS, 是一家证券经纪商执照持有人, 受塞舌尔金融服务管理局监管和授权, 许可证号为 SD115。
- 1.2. 公司需要建立、实施和维护一个有效和透明的投诉处理政策和流程, 以迅速处理客户的投诉。
- 1.3. 在这方面, 公司已经制定了这个投诉处理政策(以下简称“政策”), 该政策规定了公司采用的程序, 以公平和迅速地处理来自公司客户的查询、投诉和纠纷, 同时包括了一个坚实的框架, 包括程序、流程、控制和监控程序, 以确保及时处理客户的投诉。该政策描述了客户需要遵循的程序, 以向公司提交查询和/或投诉。
- 1.4. 公司按照适用的法规、规则和/或法规, 保留了投诉记录和采取的措施, 以便迅速解决投诉。
- 1.5. 公司的程序和政策应该每年或根据需要进行审查, 以确保投诉处理过程保持高效和有效。任何必要的程序变更都应反映在本投诉处理政策报告中。

2. 提交查询和投诉的适用程序

2.1. 提交查询

- 2.1.1. 如果客户对其账户有任何疑问, 或对公司的服务感到不满, 首先, 客户应通过电子邮件、在线聊天、电话或公司提供的任何其他官方通信方式, 联系公司的客户支持部门, 因为绝大多数查询和问题都可以在这个层面解决。
- 2.1.2. 公司的客户支持部门将尽力立即解决客户的疑问。如果客户的疑问不能立即解决, 公司将坚定地致力于在迅速的方式中解决和处理(通常在3个工作日内)。如果需要额外的时间, 我们将以书面形式发布暂时回复, 并将指示我们将何时进行进一步联系, 以告知您调查过程和结果。
- 2.1.3. 如果您对客户支持部门最终的回应不满意, 那么您可以进一步提出, 按照下文第2.2节“提交投诉”中描述的程序进行。

2.2. 提交投诉

- 2.2.1. 除上述之外，任何对客户支持部门的最终回应不满意且希望进一步提出查询的客户，可以将其投诉以电子邮件和书面形式提交到公司网站内专用电子邮件地址。
- 2.2.2. 投诉人如果可能的话，应尽快向公司报告投诉的事件或投诉的日期。这是为了让公司能够尽可能高效地调查投诉。
- 2.2.3. 只要客户书面授权第三方并通过其注册的电子邮件提供此授权作为证据给公司，公司可以接受由代表客户（授权代表）提出的投诉。当投诉由代表或其他合法授权的人提交时，公司将调查提交的法律依据，这必须由投诉人按照法律要求的格式提供。如果没有提供授权，公司将直接联系投诉人，以加速程序。
- 2.2.4. 投诉人应向公司提交一份填写完整并签署的投诉表格，如本政策的“附录 1”所示。提交的投诉应包括真实、完整和准确的信息。客户还可以使用支持性文件来附带其投诉。通过提交的投诉所需的信息是指示性的，公司可能会要求额外的信息、澄清和/或证据，以便公司能够迅速和高效地处理/解决投诉。

2.3. 承认您的投诉

- 2.3.1. 成功提交投诉后，公司将在收到投诉后的二十四小时内承认收到投诉并向投诉人提供独特的参考编号。
- 2.3.2. 作为承认收到投诉的一部分，投诉人将被告知收到回应的时间表。投诉的承认将以书面形式或其他可持久存储的媒介，包括数字手段。
- 2.3.3. 请在今后与公司的所有联系中使用此唯一的参考编号。这一独特的编号允许投诉人随时了解其投诉的状态。
- 2.3.4. 公司在承认收到后将进行公正的审查，并在公司承认的日期起的十五（15）个工作日内与客户沟通公司的调查结果，并提出补救措施（如果适用）。
- 2.3.5. 如果公司无法在十五（15）个工作日内回应，公司将告知客户延迟的原因，并指示完成调查的可能时间段。无论如何，根据案件的复杂性和您的合作，公司将在公司承认的日期起的最多三十（30）个工作日内提供公司的调查结果。

2.4. 投诉处理流程

- 2.4.1. 公司提供的投诉处理服务是可访问的、独立的、公平的、负责的、及时的和高效的。投诉人应能够免费提出投诉并接受上述服务。
- 2.4.2. 公司有责任对收到的投诉进行根本原因分析，以便能够识别和解决更大的问题，并采取措施来纠正这些问题。
- 2.4.3. 公司确保投诉处理流程保持透明，并要求投诉处理人员在涉及到收到的投诉时申报任何可能产生的利益冲突。在这些情况下，如果可能的话，应指派另一名员工处理该案件。在员工存在利益冲突的情况下，如果他是唯一能够处理投诉的员工，或者最终需要批准与投诉相关的决定，只要正确申报了利益冲突，员工仍然可以处理此事。
- 2.4.4. 作为投诉处理程序的一部分，应该涉及到保密性问题，明确指出从客户或代表客户提出的投诉应该始终保持机密。

3. 关于查询和投诉的额外信息

- 3.1. 公司在处理客户的查询和投诉时可能随时要求提供额外信息、澄清和/或文件，以及客户的充分合作，以便完成公司的调查。
- 3.2. 如果客户未能充分回应并/或未能在合理时间内或指定时间内做出回应，公司可能会决定延长调查时间，搁置事务，或将事务视为已结案。
- 3.3. 我们鼓励客户在事情发生后合理的时间内提交查询和/或投诉。如果可能的话，投诉人应尽快向公司报告事件或发生日期以及投诉的主题。这对于公司能够尽可能高效地调查投诉是必要的。
- 3.4. 公司有权在以下情况下将查询或投诉视为已结案，包括但不限于：
 - a) 在公司发布最终决定后，确定客户和/或公司无需采取进一步行动；
 - b) 问题已经得到双方解决；
 - c) 客户未能及时和充分地回应公司的问题和请求；

- d) 公司已经提供了实质性回应，而客户未能指出回应不令人满意并/或在合理时间内提供相关数据来支持其要求。

3.5. 公司将在关闭查询或投诉时通知客户。

4. 接收投诉的客户服务团队的责任

- 4.1. 客户服务的员工应接收和处理公司内的所有投诉。
- 4.2. 客户服务的员工可以在投诉人在提交投诉方面遇到困难时，协助其整理和提交投诉。
- 4.3. 投诉人应提交与根据客户服务协议提供的服务相关的投诉。
- 4.4. 客户服务的负责人应负责记录公司收到的所有投诉或查询。

5. 投诉的登记

- 5.1. 公司应在处理完投诉前将其全部记录在案。这个记录登记应至少包括以下信息：
 - i. 提出投诉的客户的身份；
 - ii. 最初接收客户投诉的员工的身分；
 - iii. 与相关员工相关的部门；
 - iv. 收到投诉的日期；
 - v. 投诉的详细信息（完整描述）；
 - vi. 客户声称已遭受的潜在损失的财务金额；
 - vii. 公司对该投诉的回应日期和内容摘要。
- 5.2. 公司应仅收集所需的信息，避免在处理投诉时收集与投诉人无关的不必要数据，除了记录旨在解决投诉的数据。在管理投诉的相关个人信息不得在记录中删除或在不少于七（7）年的时间内失去可识别性。
- 5.3. 公司在透明的系统内管理投诉，该系统可以在流程的每个阶段进行追踪和管理。

6. 投诉的分类

6.1. 所有投诉必须根据严重程度进行分类，然后进行分析，以识别系统性、重复性和单一事件的问题和趋势。

一级 - 最不严重的投诉。可以在与客户的首次接触中解决投诉，不需要升级至合规官员或董事总经理。

二级 - 更严重的投诉。合规官员必须被告知投诉，必要时可以提供意见以帮助解决投诉。

三级 - 最严重的投诉。这种类型的投诉将需要董事总经理的参与。

7. 投诉管理

7.1. 公司平等对待所有投诉和投诉人，不会发生任何歧视，与本政策规定的程序协调一致。

7.2. 投诉处理由：

A) 客服部门

尽可能快速解决所有投诉。公司员工将以书面形式提交的所有投诉转交给客服部门。客服部门将负责解决投诉。客服部门的工作人员将告知投诉人应遵循的适当程序。

如果代表另一人联系公司，客户需要以书面形式授权第三方，并通过其注册的电子邮件向公司提供这一授权作为证据。公司的目标是在十五（15）个工作日内就问题作出回应，具体时间取决于投诉的性质，同时确保解决投诉的最长时间不超过三十（30）个工作日。

B) 合规官员

如果客服部门的员工认为投诉属于二级“更严重的投诉”，他们将把投诉转交给公司的合规官员（CO）。投诉人也有权直接联系合规官员。

C) 公司的董事

在公司的组织结构中，公司的董事代表了决定投诉解决的最高权威层级。公司的董事将解决那些被视为三级“最严重的投诉”，无法在上述程序中解决的投诉。董事将考虑公司的合规官员的意见。

- 7.3. 客服部门必须在处理/审查投诉过程中向合规官员和公司董事提供一切合理的协助，以尽快解决投诉，符合投诉人的利益。

8. 投诉的回应

- 8.1. 公司遵循所概述的程序，以确保投诉人的投诉在最多三十（30）个工作日内得到解决。回应，包括解释，总是以书面形式发送到投诉人提供的电子邮件地址。根据事实和投诉的性质，一些投诉可以更快地解决。原则上，公司将在与国内市场相关的情况下在二十一个（21）个工作日内回复，而与国际市场相关的投诉则需要三十（30）个工作日。
- 8.2. 如果投诉更为复杂，需要超过三十（30）个工作日才能解决，公司将会说明延迟的原因。有时，需要投诉人提供用于调查投诉所需的额外信息。
- 8.3. 当投诉由其他人提交，或者以无法建立适当授权的方式提交时，公司可能会要求已授权提交投诉的人确认相关投诉。
- 8.4. 公司对于解决投诉所做的每一项决定都会附加充分、清晰和一致的解释，这将以书面形式通过电子邮件发送给投诉人。如果决定涉及法律，解释中不仅应包括法律，还应包括相关法规（如果适用）。

9. 投诉的监督 and 记录保存

- 9.1. 公司应仅收集所需的必要信息，避免在与投诉人有关的情况下收集不必要的数据，除了记录解决投诉所需的数据。
- 9.2. 在处理程序结束后，公司应保留与投诉相关的所有书面或电子文件，保存期限为七（7）年。
- 9.3. 公司有权准备关于投诉的统计和报告，这些报告旨在提高投诉管理的效率。

10. 向董事会的投诉报告

如果公司每半年收到超过 10 份投诉，公司将向董事会提交报告，包括以下详细信息：

- 投诉数量及其原因
- 生成最多投诉的产品/服务和分销点
- 投诉的解决时间
- 投诉被接受和拒绝的数量
- 提供的赔偿
- 可能有助于解决/预防已经出现问题的建议

11. 纠纷解决

- 11.1. 当公司和投诉人之间的纠纷无法通过公司的正式程序解决时，客户可以寻找其他途径来提出投诉。
- 11.2. 如果在公司进行的调查后，客户的投诉被公司拒绝或未得到解决，投诉人可以向塞舌尔金融服务局（FSA）提出上诉，以采取必要的执行措施。
- 11.3. 客户可以通过 FSA 网站 <https://fsaseychelles.sc/complaint-handling> 以及以下获得关于更多信息：

<p>金融服务局（FSA）：</p> <p>在金融服务局调查任何投诉之前，投诉人必须填写投诉处理表格。</p> <p>表格上所示的所有信息必须提供。可以通过以下任何方式提交金融服务局网站上提供的投诉处理表格：</p>	
1. 电子邮件地址：	complaints@fsaseychelles.sc
2. 正式信函寄往：	<p>The Chief Executive Officer Policy (Information & Communication Unit) Financial Services Authority Bois De Rose Avenue P.O Box 991, Victoria</p>

	Mahé, Seychelles
3. 亲自递送至金融服务局：	Bois De Rose Avenue, P.O. Box 991, Victoria, Mahe, Seychelles
投诉处理表格的链接	https://fsaseychelles.sc/other-fsa-documents/complaint-form/download

附录 1: 投诉表格

Little Black Diamond Ltd – 投诉表格

A. 客户信息

姓名:	账号:
地址:	电话号码:

B. 投诉的简要总结

请描述您投诉的产品或服务（描述、证据、金额以及建议解决的方式）：

请附上可能有助于公司处理此投诉的相关文件。客户应提供的文件包括客户的声明、与公司的通信以及合规官员要求的与客户投诉相关的任何其他支持文件。

日期和地点

客户的签名

仅供内部使用：

投诉参考编号：	
投诉日期：	
接收投诉的员工和部门：	
发送给客户的确认收到通知：	是、否以及日期
通知客户初始行动：	是、否以及日期
提供给客户的最终回应：	是、否以及日期
公司对该投诉的回应内容总结：	

发送给客户的等待回应：	是，否，不适用
 <hr style="width: 25%; margin-left: 0;"/> 合规官员的签名	 日期:

免责声明：

注意，本免责声明旨在澄清本文件的多种语言版本可能引起的任何潜在冲突。如果本文件的英文版与其他语言版本有任何不一致或冲突，应以英文版为准。