



投訴處理政策

(Complaints Handling Policy)

目錄

首字母縮略詞表	3
定義和解釋表	3
1. 簡介	4
2. 提交查詢和投訴的適用程式	4
2.1. 提交查詢	4
2.2. 提交投訴	5
2.3. 承認您的投訴	5
2.4. 投訴處理流程	6
3. 關於查詢和投訴的額外資訊	6
4. 接收投訴的客戶服務團隊的責任	7
5. 投訴的登記	7
6. 投訴的分類	8
7. 投訴管理	8
8. 投訴的回應	9
9. 投訴的監督和記錄保存	9
10. 向董事會的投訴報告	9
11. 糾紛解決	10

首字母縮略詞表

CO (Compliance Officer)	合規官員
FSA (Seychelles Financial Services Authority)	塞席爾金融管理局

定義和解釋表

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

“業務關係” 應根據《2006 年反洗錢法》第 2 節的規定來解釋。

“公司法” 意指 1972 年公司法。

“公司” 意指在塞席爾共和國依據 1972 年公司法成立和註冊的具有註冊商標 AXON MARKETS 的 LITTLE BLACK DIAMOND LTD。

“投訴” 意指 (i) 與公司的績效、服務或產品相關的特定請求或索賠，針對公司的績效提出異議或表示公司的疏忽並提出相關、具體和明確的要求，和/或 (ii) 詢問某一特定情況的意見或立場，或請求有關公司運營和服務的一般資訊，不構成投訴，和/或 (iii) 對公司提供的服務或產品，或公司在執行任何受監管活動時的行為表達不滿或擔憂，在這些情況下明確期望得到回應或解決的構成投訴。

“投訴人” 意指一名自然人或法人，一家沒有法人實體的公司或從公司處獲得或打算獲得金融服務或產品的其他組織，或與服務相關的資訊或提供的接收者。

“顧客” 應根據《2006 年反洗錢法》第 2 節的規定來解釋。

“雇員” 意指由 LITTLE BLACK DIAMOND LTD 雇傭的非高管層次的人。

“個人” 包括自然人和法人。

“政策” 意指 LITTLE BLACK DIAMOND LTD 的投訴處理政策。

“共和國” 意指塞席爾共和國。

詞語引入一種性別的意義包括其他所有性別，引入單數的詞語包括複數，反之亦然。

1. 簡介

- 1.1. LITTLE BLACK DIAMOND LTD (以下簡稱“公司”)，註冊商號為 AXON MARKETS，是一家證券經紀商執照持有人，受塞席爾金融服務管理局監管和授權，許可證號為 SD115。
- 1.2. 公司需要建立、實施和維護一個有效和透明的投訴處理政策和流程，以迅速處理客戶的投訴。
- 1.3. 在這方面，公司已經制定了這個投訴處理政策（以下簡稱“政策”），該政策規定了公司採用的程式，以公平和迅速地處理來自公司客戶的查詢、投訴和糾紛，同時包括了一個堅實的框架，包括程式、流程、控制和監控程式，以確保及時處理客戶的投訴。該政策描述了客戶需要遵循的程式，以向公司提交查詢和/或投訴。
- 1.4. 公司按照適用的法規、規則和/或法規，保留了投訴記錄和採取的措施，以便迅速解決投訴。
- 1.5. 公司的程式和政策應該每年或根據需要進行審查，以確保投訴處理過程保持高效和有效。任何必要的程序變更都應反映在本投訴處理政策報告中。

2. 提交查詢和投訴的適用品式

2.1. 提交查詢

- 2.1.1. 如果客戶對其帳戶有任何疑問，或對公司的服務感到不滿，首先，客戶應通過電子郵件、在線聊天、電話或公司提供的任何其他官方通信方式，聯繫公司的客戶支援部門，因為絕大多數查詢和問題都可以在這個層面解決。
- 2.1.2. 如果客戶對其帳戶有任何疑問，或對公司的服務感到不滿，首先，客戶應通過電子郵件、在線聊天、電話或公司提供的任何其他官方通信方式，聯繫公司的客戶支援部門，因為絕大多數查詢和問題都可以在這個層面解決。
- 2.1.3. 如果您對客戶支援部門最終的回應不滿意，那麼您可以進一步提出，按照下文第 2.2 節“提交投訴”中描述的程序進行。

2.2. 提交投訴

- 2.2.1. 除上述之外，任何對客戶支援部門的最終回應不滿意且希望進一步提出查詢的客戶，可以將其投訴以電子郵件和書面形式提交到公司網站內專用電子郵件位址。
- 2.2.2. 投訴人如果可能的話，應儘快向公司報告投訴的事件或投訴的日期。這是為了讓公司能夠盡可能高效地調查投訴。
- 2.2.3. 只要客戶書面授權第三方並通過其註冊的電子郵件提供此授權作為證據給公司，公司可以接受由代表客戶（授權代表）提出的投訴。當投訴由代表或其他合法授權的人提交時，公司將調查提交的法律依據，這必須由投訴人按照法律要求的格式提供。如果沒有提供授權，公司將直接聯繫投訴人，以加速程式。
- 2.2.4. 投訴人應向公司提交一份填寫完整並簽署的投訴表格，如本政策的“附錄 1”所示。提交的投訴應包括真實、完整和準確的資訊。客戶還可以使用支援性檔來附帶其投訴。通過提交的投訴所需的資訊是指示性的，公司可能會要求額外的資訊、澄清和/或證據，以便公司能夠迅速和高效地處理/解決投訴。

2.3. 承認您的投訴

- 2.3.1. 成功提交投訴后，公司將在收到投訴后的二十四小時內承認收到投訴並向投訴人提供獨特的參考編號。
- 2.3.2. 作為承認收到投訴的一部分，投訴人將被告知收到回應的時程表。投訴的承認將以書面形式或其他可持久存儲的媒介，包括數位手段。
- 2.3.3. 請在今後與公司的所有聯繫中使用此唯一的參考編號。這一獨特的編號允許投訴人隨時瞭解其投訴的狀態。
- 2.3.4. 公司在承認收到后將進行公正的審查，並在公司承認的日期起的十五（15）個工作日內與客戶溝通公司的調查結果，並提出補救措施（如果適用）。
- 2.3.5. 如果公司無法在十五（15）個工作日內回應，公司將告知客戶延遲的原因，並指示完成調查的可能時間段。無論如何，根據案件的複雜性和您的合作，公司將在公司承認的日期起的最多三十（30）個工作日內提供公司的調查結果。

2.4. 投訴處理流程

- 2.4.1. 公司提供的投訴處理服務是可訪問的、獨立的、公平的、負責的、及時的和高效的。投訴人應能夠免費提出投訴並接受上述服務。
- 2.4.2. 公司有責任對收到的投訴進行根本原因分析，以便能夠識別和解決更大的問題，並採取措施來糾正這些問題。
- 2.4.3. 公司確保投訴處理流程保持透明，並要求投訴處理人員在涉及到收到的投訴時申報任何可能產生的利益衝突。在這些情況下，如果可能的話，應指派另一名員工處理該案件。在員工存在利益衝突的情況下，如果他是唯一能夠處理投訴的員工，或者最終需要批准與投訴相關的決定，只要正確申報了利益衝突，員工仍然可以處理此事。
- 2.4.4. 作為投訴處理程式的一部分，應該涉及到保密性問題，明確指出從客戶或代表客戶提出的投訴應該始終保持機密。

3. 關於查詢和投訴的額外資訊

- 3.1. 公司在處理客戶的查詢和投訴時可能隨時要求提供額外資訊、澄清和/或檔，以及客戶的充分合作，以便完成公司的調查。
- 3.2. 如果客戶未能充分回應並/或未能在合理時間內或指定時間內做出回應，公司可能會決定延長調查時間，擱置事務，或將事務視為已結案。
- 3.3. 我們鼓勵客戶在事情發生后合理的時間內提交查詢和/或投訴。如果可能的話，投訴人應儘快向公司報告事件或發生日期以及投訴的主題。這對於公司能夠盡可能高效地調查投訴是必要的。
- 3.4. 公司有權在以下情況下將查詢或投訴視為已結案，包括但不限於：
 - a) 在公司發佈最終決定后，確定客戶和/或公司無需採取進一步行動；
 - b) 問題已經得到雙方解決；
 - c) 客戶未能及時和充分地回應公司的問題和請求；

- d) 公司已經提供了實質性回應，而客戶未能指出回應不令人滿意並/或在合理時間內提供相關數據來支援其要求。

3.5. 公司將在關閉查詢或投訴時通知客戶。

4. 接收投訴的客戶服務團隊的責任

- 4.1. 客戶服務的員工應接收和處理公司內的所有投訴。
- 4.2. 客戶服務的員工可以在投訴人在提交投訴方面遇到困難時，協助其整理和提交投訴。
- 4.3. 投訴人應提交與根據客戶服務協定提供的服務相關的投訴。
- 4.4. 客戶服務的負責人應負責記錄公司收到的所有投訴或查詢。

5. 投訴的登記

- 5.1. 公司應在處理完投訴前將其全部記錄在案。這個記錄登記應至少包括以下資訊：
 - i. 提出投訴的客戶的身份;
 - ii. 最初接收客戶投訴的員工的身份;
 - iii. 與相關員工相關的部門;
 - iv. 收到投訴的日期;
 - v. 投訴的詳細資訊（完整描述）;
 - vi. 客戶聲稱已遭受的潛在損失的財務金額;
 - vii. 公司對該投訴的回應日期和內容摘要。
- 5.2. 公司應僅收集所需的資訊，避免在處理投訴時收集與投訴人無關的不必要數據，除了記錄旨在解決投訴的數據。在管理投訴的相關個人資訊不得在記錄中刪除或在不少於七（7）年的時間內失去可識別性。
- 5.3. 公司在透明的系統內管理投訴，該系統可以在流程的每個階段進行追蹤和管理。

6. 投訴的分類

6.1. 所有投訴必須根據嚴重程度進行分類，然後進行分析，以識別系統性、重複性和單一事件的問題和趨勢。

一級 - 最不嚴重的投訴。可以在與客戶的首次接觸中解決投訴，不需要升級至合規官員或董事總經理。

二級 - 更嚴重的投訴。合規官員必須被告知投訴，必要時可以提供意見以幫助解決投訴。

三級 - 最嚴重的投訴。這種類型的投訴將需要董事總經理的參與。

7. 投訴管理

7.1. 公司平等對待所有投訴和投訴人，不會發生任何歧視，與本政策規定的程序協調一致。

7.2. 投訴處理由：

A) 客服部門

盡可能快速解決所有投訴。公司員工將以書面形式提交的所有投訴轉交給客服部門。客服部門將負責解決投訴。客服部門的工作人員將告知投訴人應遵循的適當程式。

如果代表另一人聯繫公司，客戶需要以書面形式授權第三方，並通過其註冊的電子郵件向公司提供這一授權作為證據。公司的目標是在十五（15）個工作日內就問題作出回應，具體時間取決於投訴的性質，同時確保解決投訴的最長時間不超過三十（30）個工作日。

B) 合規官員

如果客服部門的員工認為投訴屬於二級「更嚴重的投訴」，他們將把投訴轉交給公司的合規官員（CO）。投訴人也有權直接聯繫合規官員。

C) 公司的董事

在公司的組織結構中，公司的董事代表了決定投訴解決的最高權威層級。公司的董事將解決那些被視為三級「最嚴重的投訴」，無法在上述程序中解決的投訴。董事將考慮公司的合規官員的意見。

- 7.3. 客服部門必須在處理/審查投訴過程中向合規官員和公司董事提供一切合理的協助，以儘快解決投訴，符合投訴人的利益。

8. 投訴的回應

- 8.1. 公司遵循所概述的程式，以確保投訴人的投訴在最多三十（30）個工作日內得到解決。回應，包括解釋，總是以書面形式發送到投訴人提供的電子郵件位址。根據事實和投訴的性質，一些投訴可以更快地解決。原則上，公司將在與國內市場相關的情況下在二十一（21）個工作日內回復，而與國際市場相關的投訴則需要三十（30）個工作日。
- 8.2. 如果投訴更為複雜，需要超過三十（30）個工作日才能解決，公司將會說明延遲的原因。有時，需要投訴人提供用於調查投訴所需的額外資訊。
- 8.3. 當投訴由其他人提交，或者以無法建立適當授權的方式提交時，公司可能會要求已授權提交投訴的人確認相關投訴。
- 8.4. 公司對於解決投訴所做的每一項決定都會附加充分、清晰和一致的解釋，這將以書面形式通過電子郵件發送給投訴人。如果決定涉及法律，解釋中不僅應包括法律，還應包括相關法規（如果適用）。

9. 投訴的監督和記錄保存

- 9.1. 公司應僅收集所需的必要資訊，避免在與投訴人有關的情況下收集不必要的數據，除了記錄解決投訴所需的數據
- 9.2. 在處理程序結束後，公司應保留與投訴相關的所有書面或電子檔，保存期限為七（7）年。
- 9.3. 公司有權準備關於投訴的統計和報告，這些報告旨在提高投訴管理的效率

10. 向董事會的投訴報告

如果公司每半年收到超過 10 份投訴，公司將向董事會提交報告，包括以下詳細資訊：

- 投訴數量及其原因
- 生成最多投訴的產品/服務和分銷點
- 投訴的解決時間
- 投訴被接受和拒絕的數量
- 提供的賠償
- 可能有助於解決/預防已經出現問題的建議

11. 糾紛解決

- 11.1. 當公司和投訴人之間的糾紛無法通過公司的正式程序解決時，客戶可以尋找其他途徑來提出投訴。
- 11.2. 如果在公司進行的調查後，客戶的投訴被公司拒絕或未得到解決，投訴人可以向塞席爾金融服務局（FSA）提出上訴，以採取必要的執行措施。
- 11.3. 客戶可以通過 FSA 網站 <https://fsaseychelles.sc/complaint-handling> 以及以下獲得關於更多資訊：

<p>金融服務局（FSA）：</p> <p>在金融服務局調查任何投訴之前，投訴人必須填寫投訴處理表格。</p> <p>表格上所示的所有信息必須提供。 可以通過以下任何方式提交金融服務局網站上提供的投訴處理表格：</p>	
1. 電子郵件地址：	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. 親自遞送至金融服務局：	Bois De Rose Avenue, P.O. Box 991, Victoria, Mahe, Seychelles
投訴處理表格的連結	https://fsaseychelles.sc/other-fsa-documents/complaint-form/download

附錄 1: 投訴表格

Little Black Diamond Ltd – 投訴表格

A. 客戶資訊

姓名:	帳號:
位址:	電話號碼:

B. 投訴的簡要總結

請描述您投訴的產品或服務（描述、證據、金額以及建議解決的方式）：

請附上可能有助於公司處理此投訴的相關文件。 客戶應提供的檔包括客戶的聲明、與公司的通信以及合規官員要求的與客戶投訴相關的任何其他支持檔。

日期和地點

客戶的簽名

僅供內部使用：

投訴參考編號：	
投訴日期：	
接收投訴的員工和部門：	
發送給客戶的確認收到通知：	是、否以及日期
通知客戶初始行動：	是、否以及日期
提供給客戶的最終回應：	是、否以及日期
公司對該投訴的回應內容總結：	

發送給客戶的等待回應：	是，否，不適用
 <hr style="width: 25%; margin-left: 0;"/> 合規官員的簽名	日期：

免責聲明：

請注意，本免責聲明旨在澄清本文檔的多種語言版本可能引起的任何潛在衝突。如果本檔的英文版與其他語言版本有任何不一致或衝突，應以英文版為準。