

投诉与处理 程序

投诉处理程序

1. 投诉

- 1.1 在利惠集团 (Lirunex)，我们始终重视客户，特别是公众对我们业绩的意见，包括我们做得好的地方和存在的问题。我们认识到，服务过程中可能偶尔出现差错，未能达到我们设定的高标准。我们希望听取反馈并加以改正，从中汲取教训。
- 1.2 作为致力于为客户提供最佳服务体验的一部分，我们建立了透明的程序，及时处理现有及潜在客户的投诉，并根据适用的法律、法规和/或规章制度，保存投诉及处理措施的记录。
- 1.3 我们将尽快且高效地处理您的投诉，并按照下述程序操作，确保在三十 (30) 个工作日内予以解决。部分投诉可根据具体情况和性质更快解决。如遇复杂情况导致处理时间超过三十 (30) 个工作日，我们将说明延迟原因。

2. 受理的投诉类型

- 2.1 根据上述内容，若您依据本投诉处理程序以书面形式向我们提交申诉，我们将对以下一项或多项事项所涉及的投诉、争议或分歧进行调查：
 - (a) 因我们涉嫌管理不当而引起的明显不公，包括：
 - (i) 您在本公司开立的账户及/或其中进行和/或所反映的交易及/或合约；
 - (ii) 您在我们的官方网站“关于我们”部分中列明的“条款与条件”下的权利。
 - (b) 对我们回应您要求以不同格式提供服务的回复不满意；
 - (c) 拒绝提供关于您账户和/或交易和/或合同的相关信息的请求；
 - (d) 对我们回应查询的方式或回应所花时间的不满意。

3. 如何提出投诉

- 3.1 我们的投诉处理程序分为两个阶段：
 - (a) 非正式阶段，您可以联系您的“客户经理”处理您可能遇到的任何问题或疑虑；
 - (b) 正式阶段，通过向我们的客服专员提交正式投诉。

电子邮件：support@lirunex.com

4. 投诉处理流程

- 4.1 投诉最初由客户服务支持部门的成员处理。接收投诉的客户服务支持专员应采取必要措施，确保投诉得到妥善处理。
- 4.2 在收到投诉后的两个（2）个工作日内，客户服务支持专员应发送书面确认函，告知投诉人投诉正在调查中，并已转交给相关部门/人员处理，同时提供所有详细信息，以便投诉人了解谁在处理其投诉。
- 4.3 将根据客户提供的信息审查和评估导致投诉的事件。公司还将检查并核实是否需要从公司档案（电子邮件、录音电话、IT数据等）中检索任何额外信息。
- 4.4 收到书面投诉或申诉后，应获取并记录以下详细信息：
- 提出投诉或申诉的客户的身份信息。
 - 公司提供的与投诉或申诉相关的服务。
 - 负责提供该服务的员工。
 - 该员工所属的部门。
 - 投诉或申诉的接收和登记日期。
 - 投诉或申诉的内容。
 - 属于客户的资金和金融工具的金额及价值。
 - 客户所主张的损失程度。
 - 公司与客户之间交换的任何相关通信的参考。
- 4.5 公司设定从接收到原始投诉之日起五（5）个工作日为标准调查期限。调查完成后，投诉人将在十五（15）个工作日内被告知调查结果。然而，如果投诉未能在标准调查期限内解决，公司将详细告知投诉人延迟的原因，并指出能够完成调查的时间期限。该期限不得超过从投诉提交之日起的三（3）个月。

5. 我们追讨费用的权利

- 5.1 上述投诉处理程序不适用于您可能欠我们的费用。
- 5.2 我们可以采取立即行动，通过法院追讨任何应付给我们的债务和费用。