

投訴與處理 程序

投訴處理程序

1. 投訴

- 1.1 在利惠集團 (Lirunex)，我們始終重視客戶，特別是公眾對我們業績的意見，包括我們做得好的地方和存在的問題。我們認識到，服務過程中可能偶爾出現差錯，未能達到我們設定的高標準。我們希望聽取反饋並加以改正，從中汲取教訓。
- 1.2 作為致力於為客戶提供最佳服務體驗的一部分，我們建立了透明的程序，及時處理現有及潛在客戶的投訴，並根據適用的法律、法規和/或規章制度，保存投訴及處理措施的記錄。
- 1.3 我們將盡快且高效地處理您的投訴，並按照下述程序操作，確保在三十 (30) 個工作日內予以解決。部分投訴可根據具體情況和性質更快解決。如遇複雜情況導致處理時間超過三十 (30) 個工作日，我們將說明延遲原因。

2. 受理的投訴類型

- 2.1 根據上述內容，若您依據本投訴處理程序以書面形式向我們提交申訴，我們將對以下一項或多項事項所涉及的投訴、爭議或分歧進行調查：
- (a) 因我們涉嫌管理不當而引起的明顯不公，包括：
 - (i) 您在本公司開立的賬戶及/或其中進行和/或所反映的交易及/或合約；
 - (ii) 您在我們的官方網站“關於我們”部分中列明的“條款與條件”下的權利。
 - (b) 對我們回應您要求以不同格式提供服務的回覆不滿意；
 - (c) 拒絕提供關於您賬戶和/或交易和/或合同的相關信息的請求；
 - (d) 對我們回應查詢的方式或回應所花時間的不滿意。

3. 如何提出投訴

- 3.1 我們的投訴處理程序分為兩個階段：
- (a) 非正式階段，您可以聯繫您的“客戶經理”處理您可能遇到的任何問題或疑慮；
 - (b) 正式階段，通過向我們的客服專員提交正式投訴。

電子郵件：support@lirunex.com

4. 投訴處理流程

- 4.1 投訴最初由客戶服務支持部門的成員處理。接收投訴的客戶服務支持專員應採取必要措施，確保投訴得到妥善處理。
- 4.2 在收到投訴後的兩個（2）個工作日內，客戶服務支持專員應發送書面確認函，告知投訴人投訴正在調查中，並已轉交給相關部門/人員處理，同時提供所有詳細信息，以便投訴人瞭解誰在處理其投訴。
- 4.3 將根據客戶提供的信息審查和評估導致投訴的事件。公司還將檢查並覈實是否需要從公司檔案（電子郵件、錄音電話、IT數據等）中檢索任何額外信息。
- 4.4 收到書面投訴或申訴後，應獲取並記錄以下詳細信息：
- 提出投訴或申訴的客戶的身份信息。
 - 公司提供的與投訴或申訴相關的服務。
 - 負責提供該服務的員工。
 - 該員工所屬的部門。
 - 投訴或申訴的接收和登記日期。
 - 投訴或申訴的內容。
 - 屬於客戶的資金和金融工具的金額及價值。
 - 客戶所主張的損失程度。
 - 公司與客戶之間交換的任何相關通信的參考。
- 4.5 公司設定從接收到原始投訴之日起五（5）個工作日為標準調查期限。調查完成後，投訴人將在十五（15）個工作日內被告知調查結果。然而，如果投訴未能在標準調查期限內解決，公司將詳細告知投訴人延遲的原因，並指出能夠完成調查的時間期限。該期限不得超過從投訴提交之日起的三（3）個月。

5. 我們追討費用的權利

- 5.1 上述投訴處理程序不適用於您可能欠我們的費用。
- 5.2 我們可以採取立即行動，通過法院追討任何應付給我們的債務和費用。