

投诉程序概述

1. 收到您投诉 48 小时内，我们将向您确认该投诉已收悉，并告知您哪位专业人员跟进处理。
2. 我们将调查您的投诉，并尽力在 4 周内给您最终回复。若无法在此时间内最终答复，我们将告知您最新进展。
3. 我们将尽力在收到您投诉后 8 周内给您最终回复。若无法在此时间内最终答复，我们将书面解释原因并告知您何时会收到最终答复。
4. 如果自您投诉之日起超过 8 周尚未收到最终答复，或者您对已经收到的最终答复不满意，您有权将投诉提交至巴哈马证券监察委员会（SCB），联系方式如下：

http://www.scb.gov.bs/e_complaints.html

Securities Commission of The Bahamas 巴哈马证券监察委员会

3rd Floor, Charlotte House

Shirley and Charlotte Streets

PO Box N8347

Nassau, Bahamas

电话: +1 (242) 397 4100

电邮: info@scb.gov.bs

您必须在收到最终答复之日起 6 个月内向金融申诉服务机构提交投诉。

1 序言

1.1 领峰环球有限公司（以下统称为“领峰环球”、“我们”、“公司”或“本公司”）在巴哈马注册成立（注册编号 201178B）。领峰环球受巴哈马证券监察委员会（SCB）授权和监管，监管注册号 SIA-F198。

2 条款解释

2.1 除非有相反的说明，本投诉处理程序（简称“本程序”）中包含的术语应具有特定含义，并可酌情以单数或复数使用。

2.2 客户：指“客户协议”中定义的“客户”，客户协议可通过我们的网站 www.acetop.com 查阅。

3 投诉处理程序的范围

3.1 本程序规定了处理收到的客户投诉时遵循的程序。

4 投诉的定义

4.1 投诉是指客户对领峰环球提供的投资和/或服务不满意。

4.2 投诉应包括：

- 客户姓名；
- 客户的交易账号；
- 受影响的订单号（如适用）；
- 问题出现的日期和时间；
- 问题详细描述。

4.3 投诉不得包括针对领峰环球或领峰环球员工冒犯性语言。

5 程序

5.1 所有投诉必须采用书面方式，首先应提交至客户服务部。如果客户收到客户服务部的答复，但认为需要进一步提出投诉，客户可要求客户服务部将投诉提交至合规部，或直接联系合规部（compliance@acetop.com），该部门将独立和公正地展开调查。

5.2 客户服务部和合规部应根据需要彻底调查所有投诉（参考本公司文书和记录包含的所有信息，包括但不限于客户交易账户日志），以获得公平的结论。

5.3 客户服务部和合规部应当：

- (i) 在 48 小时内向客户发送初步回复；
- (ii) 在合理可行范围内尽快解决投诉；
- (iii) 以及相应地通知客户。

5.4 所有投诉均应以保密方式处理。

5.5 请注意，依照约束我们与您的关系的条款和条件，根据投诉的性质，我们可能会在您的投诉被调查时暂停您的账户交易。如果有需要，我们会通知您。

6 常见问题

6.1 我们致力于在任何时候为您提供最佳水平的服务，并非常严谨地处理任何投诉。如果您认为我们的业务有任何方面未能满足您的期望，请给予我们改善及提升将来为您提供服务的机会。有关本程序的问题首先应向我们的客户服务团队咨询。

7 联系方式

7.1 客户服务部

电邮：cs@acetop.com

7.2 合规部

电邮：compliance@acetop.com

8 声明

如中、英文两个版本有任何抵触或不相符之处，应以中文版本为准。