



## 客户投诉程序

为确保双方之间的投诉事件得到公正快速处理，我方（Gulf Brokers）采用本投诉程序。

### 1. 提交投诉

贵方可向Gulf Brokers合规部门提交书面投诉，公司授权合规部门处理并调查客户提交的投诉。

建议贵方使用附件中的投诉表格，并通过下列方式提交：

1. 将附件中的投诉表格邮寄或专人送至: Office 2, Suite C2, Orion Mall, Palm Street Avenue, Victoria, Mahé, Seychelles.
2. 将投诉表格通过电子邮件方式发送至: [info@gulfbrokers.com](mailto:info@gulfbrokers.com)
3. 传真发至+971 42 424 102

### 2. 投诉受理

我方会在收到投书的5个工作日内做出确认。

### 3. 投诉处理

确认收到贵方投诉后，我方回仔细审核并调查投诉事件，然后做出处理，绝不推迟。

我方会尽快采取措施调查投诉事件，并在二(2)个月以内给出调查结果，从贵方提交投诉之日开始。调查期间，时刻让您了解处理进度。



我方人员可能会直接与贵方联系（包括通过电子邮件或电话沟通），以便进一步获得投诉有关文件和信息。为加快调查并找到解决方法，我方要求贵方全力协助。

如果贵方投诉需要进一步调查，而我方无法在二(2)个月内解决，我方会通过书面形式或其他持久媒介给出待处理回复。待处理回复说明了延迟的缘由以及调查结束时间。

无论如何，给出待处理回复后，我方会在不迟于一(1)个月以内给出调查结果，具体时间取决于案件复杂性以及贵方合作程度。

#### **4. 最终决定**

结果一旦达成，我方会将结果连同解释说明以及计划采取的任何补救措施（如果适用）通知贵方。

##### *A. 塞舌尔财政监察专员联系信息*

电子邮件: [ombuds@seychelles.net](mailto:ombuds@seychelles.net)

通讯地址: The Ombudsman, Room 306, Aarti Chambers, Mont Fleuri, Mahe, Seychelles

电话:+248225147

如果贵方对公司最终决定有异议，可向财务监察专员办公室查询并寻求调解以获得可能赔偿。贵方必须在收到公司的最终答复后四（4）个月内联系金融监察专员，否则金融监察专员可能不会受理。

##### *B. 塞舌尔金融服务管理局联系信息*

网站: <http://www.fsaseychelles.sc/>

通讯地址:P.O. Box 991, Boisd Rose Avenue Roche Caiman Victoria, Mahe, Republic of Seychelles

电话:(+248) 438 0800

需要说明的是，上述存在或适用的任何投诉程序不会影响贵方采取法律的权利。



## 投诉表

日期:

### 客户信息

名字:

姓氏:

法人名称 (如果客户为法人):

账户号:

### 客户联系信息

通讯地址:

城市/省份:

邮编:

国家:

电话号码:

电子邮件:

### 投诉详情

投诉发起时间:

给客户提供服务的员工:

投诉描述: (如果必要, 另起一张)

---

### 由官员填写

接收时间:

接收人:

指定给:

回复人:

**GULF BROKERS**  
Office 2, Suite C2,  
Orion Mall, Palm Street Avenue,  
Victoria, Mahé,  
Seychelles

[www.gulfbrokers.com](http://www.gulfbrokers.com)