



投訴 處理政策

MITRADE EU LIMITED



1. 簡介

- (1) Mitrade EU Limited (以下簡稱「**Mitrade**」或「**我方**」) 係一家獲賽普勒斯證券交易委員會 (簡稱「**CySEC**」) 授權並受其監管之投資公司 (牌照編號為 438/23)，公司已制定相關政策及程序，旨在公平、迅速地處理客戶關係中可能產生之投訴。
- (2) 本《投訴處理政策》旨在明確告知 **Mitrade** 客戶有關投訴的提交流程，並明確闡述 **Mitrade** 處理及解決相關投訴之具體步驟。

2. 如何進行投訴

- (1) 投訴意指客戶就本公司所提供之投資及/或輔助服務表達不滿的相關陳述。若您對我們的服務有任何不滿意之處，請先透過線上客服或傳送電子郵件至 cs.eu@mitrade.com，並以書面形式聯絡我們的客戶支援部門。
- (2) 若我們的客服團隊未能解決您的問題，或您對收到的回覆不滿意，您可要求將其作為正式投訴進行處理。或者您亦可透過電子郵件將投訴傳送至我們的合規部門，電子郵件地址為：complaints.eu@mitrade.com。
- (3) 投訴郵件須使用您的註冊電子郵件儘早傳送，並包含以下資訊：
 - 您的姓名；
 - 您的交易帳戶號碼；
 - 投訴/問題之完整描述，包括所涉日期及任何受影響的交易。

3. 處理流程與回覆

- (1) 我們將在收到您投訴後之五 (5) 個工作日內予以確認，並向您提供唯一的參考編號，該編號將用於您日後就具體投訴與 **Mitrade**、金融申訴專員及/或 **CySEC** 進行的所有溝通。
- (2) 合規部門將針對您的投訴展開公正的調查，並在您提交投訴之日起兩 (2) 個月內以書面形式予以回復，告知您調查結果，包括必要的說明及我們打算採取的任何補救措施 (如適用)。
- (3) 若出現我們無法在兩 (2) 個月內予以回復之特殊情況，我們將及時告知您延遲原因及預計完成調查的時間。無論如何，我們最遲將在您提交投訴之日起三 (3) 個月內，向您提供調查的最終結果。

4. 後續步驟

- (1) 若您對我們的最終決議仍不滿意，或我們未能在上述三 (3) 個月期限內作出最終答覆，您有權將投訴提交至賽普勒斯金融申訴專員 (「**FO**」) 處理。請務必在收到 (或應已收到) 我方最終答覆之日起四 (4) 個月內聯絡金融申訴專員，逾期則可能導致金融申訴專員無法處理您的投訴。

賽普勒斯共和國金融申訴專員聯絡方式：

網址：<http://www.financialombudsman.gov.cy>

電子郵件：complaints@financialombudsman.gov.cy

郵政地址：P.O.BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cyprus

電話：+35722848900

傳真：+35722660584

- (2) 或者您亦可藉由替代爭議解決（「ADR」）機制提交您的投訴。如欲瞭解更多資訊，請參閱 [European Commission's Online Dispute Resolution Platform](#) (歐盟委員會線上爭議解決平台)。
- (3) 若您對金融申訴專員或替代性爭議解決機制之決議仍不滿意，您有權向賽普勒斯共和國法院提起訴訟，以作為最終救濟選項。
- (4) 有關您所需遵循程序的更多資訊，請瀏覽 CySEC 的網站：<http://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain>。



MiTRADE EU LIMITED 在賽普勒斯共和國註冊成立，註冊編號為 HE 420923，註冊地址為 79, SPYROU KYPRIANOU AVE., MGO PROTOPAPAS BUILDING, 1ST FLOOR, 3076, LIMASSOL, CYPRUS。MiTRADE EU LIMITED 是一家獲賽普勒斯證券交易委員會授權並受其監管的投資公司 (CIF 編號為 438/23)。