

投诉处理政策

Midas Markets Co Limited

公司编号 700483，由瓦努阿图金融服务委员会（VFSC）授权和监管

Midas Markets Co Limited（以下简称“公司”）旨在为其所有客户提供卓越的投资和辅助服务。

公司已任命一名合规官有效处理客户的任何投诉。其目的是让公司能够解决问题和适用强制性措施，以避免任何重复出现的问题并提高客户满意度。

定义

公司将投诉归类为客户对公司提供的任何投资和 / 或辅助服务可能出现的任何异议和 / 或不满。

程序

合规官应负责处理客户投诉，除非投诉涉及合规官；涉及合规官的投诉应由董事总经理处理。

客户可以通过电子邮件向 info@midasmarkets.com.vu 登记投诉。

收到的任何客户投诉都将转交给合规官。

当合规官收到客户投诉后，将在 5 个工作日内向客户发出书面确认，以确认处理投诉的人员的姓名和职位。

自合规官收到客户投诉之日起 2 周内，将向投诉人发出最终答复或暂缓答复，以解释调查结果。如果向投诉人发出暂缓答复，则应说明公司未能解决投诉的原因以及预计解决问题的时间。

在收到投诉后 4 周内，如果我们仍无法解决问题，合规官将书面通知您，说明迟延的原因，并说明解决问题的预计时间。

当投诉人收到最终答复后，投诉人可以在 4 周内作出回复。如果未收到投诉人表示对解释仍不满意的回复，则视为问题已解决。

如果投诉人在三（3）次尝试后仍然对公司的答复不满意，投诉人则可以在 6 个月内将其投诉提交给瓦努阿图金融服务委员会（VFSC）进行进一步调查。

VFSC 的联系方式如下：

在线：	www.vfsc.vu
电子邮件：	info@vfsc.vu
电话：	+678 22247
邮寄地址：	Companies House PMB 9023 Rue Bougainville Port Vila, Vanuatu