爭議解決政策

實體披露

在本政策中，“Bifu”指由 BIFU EXCHANGE LTD 運營的數字資產交易平颱，品牌名稱爲 “Bifu”，該公司目前正處於從 Decode Global Limited 過渡的過程中。Decode Global Limited 是一家受 Vanuatu Financial Services Commission (VFSC) 監管的實體，執照號爲 700415。BIFU EXCHANGE LTD 也是一家受 Money Services Business (MSB) 監管的實體，執照號爲 31000267367123。雖然從 Decode Global Limited 到 BIFU EXCHANGE LTD 的過渡仍在進行中，但某些服務和文件已開始使用新實體名稱。爲確保透明度，我們特此披露相關信息，並在過渡完成後，所有官方記錄將相應更新。

爭議解決政策

引言

本爭議解決政策概述了處理和解決客戶與 Bifu（“本公司”或“我們”）之間爭議的程序。本政策旨在確保所有爭議都得到公平、高效且符合監管要求的處理。Bifu 鼓勵個人儘早解決他們可能遇到的任何問題或疑慮。

目的

本政策提供指導，幫助客戶解決他們在使用交易服務時遇到的任何問題或疑慮。本政策是 Bifu 緻力於建立一個有效的投訴處理和爭議解決繫統的一部分，該繫統旨在滿足集團、其客戶及監管義務的期望。其目的是確保爭議得到真實、公平、及時和一緻的處理，並確保集團向公衆提供的金融服務是高效、誠信和公平的。

爭議解決流程

Bifu 接受所有口頭或書麵、正式或非正式的投訴。無論投訴採用何種方式，都應根據本爭議政策進行處理。

任何收到投訴的 Bifu 員工必須立即確保將此事轉交給相應的投訴和爭議解決專員（CDR專員）。CDR專員必須確保所有投訴人得到協助，清晰地陳述他們的疑慮，並提供儘可能多的相關信息，以便他們能得到公平的聽証。這有助於 Bifu 妥善調查所提出的投訴，並實現防止未來投訴和保護 Bifu 聲譽的長期目標。

第一步：接收投訴

客戶應首先嚐試通過網站（www.bifu.co）上的客戶支持聊天功能，非正式地解決他們的疑慮。 客戶支持聊天機器人的目的是通過自動化回答常見問題、引導用戶完成流程和解決常見問題，爲客戶提供高效、實時的幫助。 如果客戶支持聊天機器人無法解決問題，投訴人將被引導髮送他們的疑慮至電子郵件地址（enquiries@bifu.co）。 書麵投訴應包括客戶的全名、賬戶號碼、問題的詳細描述以及任何相關的支持文件。 投訴必須得到及時或儘快確認。投訴人還必須獲得解決投訴的預計時間。

第二步：內部審查

應儘一切合理努力調查投訴的所有相關情況和信息。調查的程度應與投訴的嚴重性、髮生頻率和嚴重程度相匹配。在對投訴情況進行了充分和適當的調查以確保能做出公平評估後，才能向投訴人做出回應。 合規部門將對投訴進行徹底審查，這可能涉及從客戶那裡收集額外的資料或文件。 Bifu 旨在收到正式投訴後 24 小時內解決投訴。如果需要額外時間，將通知客戶延遲情況和預期的解決時間。

第三步：解決和回應

內部審查完成後，合規部門將向客戶提供書麵答複，詳細説明審查結果和任何提議的解決方案。 如果客戶接受提議的解決方案，該問題將被視爲已解決。

未解決爭議的昇級

第四步：調解

如果客戶對合規部門提供的解決方案不滿意，他們可以請求由獨立的第三方進行調解。 調解過程將根據公認的調解服務提供商的規則進行，雙方必須同意真誠參與。

第五步：仲裁

如果調解未能達成滿意的解決方案，爭議可以昇級到具有約束力的仲裁，該仲裁受公認仲裁機構的規則管轄。 仲裁員的決定對雙方均具有最終約束力。

保密性

所有爭議解決程序，包括調解和仲裁，都應嚴格保密進行。 Bifu 和客戶同意不向任何第三方披露與爭議或解決過程相關的任何信息，除非法律要求。

管轄法律

本爭議解決政策受 [Vanuatu] 法律管轄並據其解釋。