

争议解决政策

实体披露

在本政策中，“Bifu”指由 **BIFU EXCHANGE LTD** 运营的数字资产交易平台，品牌名称为“Bifu”，该公司目前正处于从 **Decode Global Limited** 过渡的过程中。**Decode Global Limited** 是一家受 **Vanuatu Financial Services Commission (VFSC)** 监管的实体，执照号为 700415。**BIFU EXCHANGE LTD** 也是一家受 **Money Services Business (MSB)** 监管的实体，执照号为 31000267367123。虽然从 **Decode Global Limited** 到 **BIFU EXCHANGE LTD** 的过渡仍在进行中，但某些服务和文件已开始使用新实体名称。为确保透明度，我们特此披露相关信息，并在过渡完成后，所有官方记录将相应更新。

争议解决政策

引言

本争议解决政策概述了处理和解决客户与 Bifu（“本公司”或“我们”）之间争议的程序。本政策旨在确保所有争议都得到公平、高效且符合监管要求的处理。Bifu 鼓励个人尽早解决他们可能遇到的任何问题或疑虑。

目的

本政策提供指导，帮助客户解决他们在使用交易服务时遇到的任何问题或疑虑。本政策是 Bifu 致力于建立一个有效的投诉处理和争议解决系统的一部分，该系统旨在满足集团、其客户及监管义务的期望。其目的是确保争议得到真实、公平、及时和一致的处理，并确保集团向公众提供的金融服务是高效、诚信和公平的。

争议解决流程

Bifu 接受所有口头或书面、正式或非正式的投诉。无论投诉采用何种方式，都应根据本争议政策进行处理。

任何收到投诉的 Bifu 员工必须立即确保将此事转交给相应的投诉和争议解决专员（CDR专员）。CDR 专员必须确保所有投诉人得到协助，清晰地陈述他们的疑虑，并提供尽可能多的相关信息，以便他们能得到公平的听证。这有助于 Bifu 妥善调查所提出的投诉，并实现防止未来投诉和保护 Bifu 声誉的长期目标。

第一步：接收投诉

客户应首先尝试通过网站（www.bifu.co）上的客户支持聊天功能，非正式地解决他们的疑虑。客户支持聊天机器人的目的是通过自动化回答常见问题、引导用户完成流程和解决常见问题，为客户提供高效、实时的帮助。如果客户支持聊天机器人无法解决问题，投诉人将被引导发送他们的疑虑至电子

邮件地址 (enquiries@bifu.co)。书面投诉应包括客户的全名、账户号码、问题的详细描述以及任何相关的支持文件。投诉必须得到及时或尽快确认。投诉人还必须获得解决投诉的预计时间。

第二步：内部审查

应尽一切合理努力调查投诉的所有相关情况和信息。调查的程度应与投诉的严重性、发生频率和严重程度相匹配。在对投诉情况进行了充分和适当的调查以确保能做出公平评估后，才能向投诉人做出回应。合规部门将对投诉进行彻底审查，这可能涉及从客户那里收集额外的资料或文件。Bifu 旨在收到正式投诉后 24 小时内解决投诉。如果需要额外时间，将通知客户延迟情况和预期的解决时间。

第三步：解决和回应

内部审查完成后，合规部门将向客户提供书面答复，详细说明审查结果和任何提议的解决方案。如果客户接受提议的解决方案，该问题将被视为已解决。

未解决争议的升级

第四步：调解

如果客户对合规部门提供的解决方案不满意，他们可以请求由独立的第三方进行调解。调解过程将根据公认的调解服务提供商的规则进行，双方必须同意真诚参与。

第五步：仲裁

如果调解未能达成满意的解决方案，争议可以升级到具有约束力的仲裁，该仲裁受公认仲裁机构的规则管辖。仲裁员的决定对双方均具有最终约束力。

保密性

所有争议解决程序，包括调解和仲裁，都应严格保密进行。Bifu 和客户同意不向任何第三方披露与争议或解决过程相关的任何信息，除非法律要求。

管辖法律

本争议解决政策受 [Vanuatu] 法律管辖并据其解释。