

投訴政策

如何提出投訴，以及 Bayocean 如何處理。

發佈主體 • Bayocean Limited

版本 • 1.0

文件編號 • LGL-CP-10

生效日期 • 2026 年 10 月 2 日

1. 什麼是投訴

投訴是指您對我們的服務（包括交易執行、賬戶管理、入金、出金、費用、跟單、比賽、溝通或平台訪問）表示不滿，並期望我們答覆或作出補救。

2. 正式投訴之前

許多問題可以通過客戶端的在線客服或工單快速解決。如您對答覆不滿意，可隨時提出正式投訴。

3. 如何投訴

請發送郵件至 support@bayoceancapital.com，郵件主題註明"Formal Complaint（正式投訴）"，或在客戶端使用投訴功能（如有）。請提供：

- 您的姓名及註冊電郵；
- 涉及的交易賬號；
- 問題的清楚描述，以及您希望我們如何處理；
- 相關日期、時間，以及 MT5 訂單號、成交號或資金單號；
- 能支援您投訴的截圖或文件。

4. 處理流程

- 4.1** 我們通常會在一（1）個工作日內確認收到您的投訴，並給您一個編號。
- 4.2** 在可行的情況下，投訴由未直接參與該事項的人員調查。我們會核查 MT5 服務器日誌、賬戶及資金記錄、往來通訊及其他相關證據。
- 4.3** 我們力求在十（10）個工作日內向您發出書面最終答覆。如需更多時間，我們會告訴您原因及預計答覆時間。
- 4.4** 涉及疑似欺詐、賬戶被盜用或損失正在擴大的投訴，按緊急事項處理。

5. 如您不同意處理結果

如您不接受我們的答覆，可說明理由，要求高級管理層複核。複核由未作出首次決定的人員進行。複核之後，您仍可根據《客戶協議》及適用法律行使其他權利。

6. 公平對待

提出投訴不會影響我們對待您的方式。我們會儲存投訴記錄，並據此改進服務。

Bayocean Limited • 公司編號 2026-00312 • Ground Floor, Rodney Court Building, Rodney Bay, Gros Islet, Saint Lucia • support@bayoceancapital.com。本文件中文版本與英文版本如有不一致，以英文版本為準。