



投诉政策

2026 年 8 月

1. 概述

1.1 Doo Payment 致力于提升我们的产品和服务质量。我们积极鼓励客户和社区提供反馈，以确保任何使用我们的服务或受我们运营影响的人都有机会表达疑虑、提出投诉或对组织做出的决定提出上诉。

1.2 本投诉政策（以下简称“政策”）旨在阐明和建立处理投诉和申诉的结构化程序，以保证：

- (i) 是否有接收投诉或反馈的系统；
- (ii) 投诉管理系统的可访问性和实用性；
- (iii) 我们的客户和其他利益相关者的可理解性；
- (iv) 与我们的产品和服务相关的业务要求保持一致；
- (v) 提供公平、公正和及时的回应；和
- (vi) 遵守法规和法律要求。

1.3 在本政策中，Doo Payment 是指以下任何适用的实体：

- (a) **Doo Exchange AU Pty Ltd (ACN 661 717 237)** ,
 - (i) 一家总部位于澳大利亚的汇款服务提供商，由澳大利亚交易报告和分析中心 (AUSTRAC) 授权和监管，注册号为 100812107-001；
 - (ii) Doo Payment Technology AU Pty Ltd 的公司授权代表，**Doo Payment Technology AU Pty Ltd (ACN 164 232 848)** 是一家非现金支付服务提供商，受澳大利亚证券和投资委员会 (ASIC) 监管，许可证号为 444062；
- (b) **Doo Payment Technology AU Pty Ltd (ACN 164 232 848)** 是一家澳大利亚非现金支付服务提供商，持有澳大利亚金融服务牌照 (AFSL) 编号 444062，由澳大利亚证券和投资委员会 (ASIC) 授权和监管；
- (c) **Doo Payment AU Pty Limited (ACN 663 555 431)** 是一家澳大利亚汇款服务提供商，由澳大利亚交易报告和分析中心 (AUSTRAC) 授权和监管，注册号为 100844845-001；以及
- (d) **Doo Holding Group Limited (商业登记号码 64077851)** 是一家持牌金钱服务经营者，由香港海关授权并受其监管，许可证号：18-06-02444。

1.4 本政策的官方语言为英语。我们可能会以其他语言提供本政策仅供参考，如果本政策的英语版本与任何其他语言版本之间存在任何不一致或差异，以英语版本为准。

2. 原则

2.1 Doo Payment 在管理客户投诉方面遵循以下原则。

2.2 我们将：

- (i) 鼓励客户表达对他们收到的服务或产品的担忧；
- (ii) 接受来自客户、供应商、利益相关者和社区成员的所有投诉；
- (iii) 承认提交的投诉的重要性；
- (iv) 在整个过程中为各方保密；
- (v) 致力于以令所有相关方满意的方式解决投诉；

- (vi) 努力及时处理投诉;
- (vii) 在整个过程中与所有相关方保持开放的沟通;
- (viii) 向员工提供有关此政策和程序的培训;
- (ix) 必要时提高对升级选项的认识;
- (x) 确保投诉人使用此投诉流程不会面临任何不利因素;
- (xi) 将投诉数据纳入管理评审, 以确定改进机会;和
- (xii) 持续监控和增强投诉管理系统。

3. 过程

(A) 客户须知

Doo Payment 致力于提高投诉和申诉流程的透明度。该程序的细节将被全面记录下来, 并在我们提供服务期间和根据要求公开访问。我们将确保所有客户都充分了解我们的投诉管理流程, 满足必要的要求。

我们将通过提供以下方面的明确信息来指导潜在的投诉人:

- (i) 提交投诉的流程。
- (ii) 我们组织内的指定联系方式。
- (iii) 我们处理投诉的方法。
- (iv) 我们用于通知投诉结果的通信方法。

(B) 培训程序

作为入职培训的一部分, 员工将接受有关投诉管理流程的全面培训, 并根据需要提供持续培训。

(C) 投诉

投诉可透过以下途径提交:

- (i) 通过电子邮件发送您的投诉。
- (ii) 通过电话联系我们的客户服务。
- (iii) 填写并提交表单。

上述选项的必要信息可在我们的网站上找到: www.doopayment.com/cn/contact

(D) 投诉流程

(i) 通过以下方式接收投诉:

- (a) 倾听投诉人的意见, 承认他们的担忧, 并告知他们我们的投诉管理流程。
- (b) 根据投诉的性质和严重性, 与投诉人进行讨论, 以就次要事项达成商定的解决方案, 或将投诉上报给经理/主管进行进一步调查和行动。

(ii) 通过以下方式调查投诉:

- (a) 仔细审查与投诉相关的信息。
- (b) 彻底调查投诉并制定回应。
- (c) 与投诉人保持开放的沟通渠道, 向他们通报投诉的裁决和结果, 并概述后续解决步骤。
- (d) 确保及时解决投诉, 并在出现任何延误时主动与投诉人沟通。

(iii) 通过以下方式处理和解决投诉:

- (a) 在收到投诉后 7 天内做出决定或将问题提交给相关方做出决定。
- (b) 将结果传达给投诉人以及所做决定背后的理由, 包括拟议的解决行动。
- (c) 有效解决投诉并阐明为解决而采取的步骤;如果无法采取进一步行动, 请提供原因。

(d) 通知投诉人任何可用的选项，以便在需要时采取其他措施。

(iv) 将投诉提交给外部程序。

如果投诉人对调查和建议的投诉解决方案仍然不满意，他们可以将投诉上报给外部机构。

(E) 合作进行外部调查

如果有人向外部实体投诉 Doo Payment，我们将全心全意地配合后续的调查。这一承诺延伸到参与早期解决、调解以及向外部机构报告解决和任何必要的纠正措施。

(F) 记录

Doo Payment 将在投诉提出后至少保留 7 年的所有记录。我们将针对每个投诉全面记录以下内容：

(i) 投诉人的姓名和联系信息

(ii) 投诉的具体内容

(iii) 为应对而采取的步骤

(iv) 提交和截止日期

所有相应的文件都将存档在我们的记录管理系统中。将维护信息的机密性，并限制访问。

4. 如果我对回复不满意怎么办？

4.1 如果您对我们的最终回复不满意，可以将投诉提交给您所在地区的争议机构 – 请参阅以下区域。

管辖	实体	注册地址	投诉机构
澳大利亚	Doo Exchange AU Pty Ltd (ACN 661 717 237) Doo Payment AU Pty Ltd (ACN 663 555 431) Doo Payment Technology AU Pty Ltd	'Tower 1' Suite 1302Level 13, 475 Victoria Avenue , Chatswood NSW 2067, Australia.	澳大利亚金融投诉局 (AFCA) (www.afca.org.au)
香港	Doo Holding Group Limited (商业登记号码 64077851)	香港九龙观塘巧明街 98 号创禧界 2 座 28 楼。	香港海关(C&ED) (www.eservices.customs.gov.hk/MSOS)