

## Complaints Handling Summary Policy

投诉处理政策摘要

生效日期：2016年1月19日

# 投诉处理政策摘要

## 投诉处理政策摘要

我们致力于在各类情况下为客户提供高品质的服务。我们承认，有时您对我们提供的一些服务不太满意并希望进行投诉。通常情况下，投诉因误解产生，其中的大多数都能被快速有效地解决。如果需要处理投诉，请首先联系我们的客服团队。如果您仍对此不满意，希望将投诉意见上报给监察人员，您可以给我们发送邮件或信件，或致电给我们。

## 我们的联系方式：

电子邮箱：[support.trade.uk@z.com](mailto:support.trade.uk@z.com)  
电话：+44 20 3440 7727 (09:00-17:00 周一至周五)  
请注意，所有电话都会被录音以便监管、培训、质量监控。

为了协助我们尽快调查并解决您的投诉，请提供如下信息：

- 您的姓名、地址和用户名
- 所存在的问题或投诉详情
- 希望的解决方式详情
- 通信记录副本，例如电子邮件
- 可以白天联系到您的电话号码

监察人员会对您的投诉作出公正调查，确保权利的行使，履行我们的义务，公正处理相关投诉。我们会尽快解决投诉，尽量减少对您的打扰。

我们第一次联系您会确认您的投诉，并告知您处理人员姓名及其联系方式。如果我们在投诉发出后的一个工作日无法给出答复，我们会在 2 个工作日内对您的投诉进行确认。我们会尽力在 4 周内给您一个满意的答复。如果未能如愿，我们会致信给您，说明投诉处理情况及预期答复时间。8 周后，如果我们还未能解决您的投诉，我们会给您一个最终答复或进展报告。

如果您仍对我们处理方式不满，您可将此事向金融申诉专员服务署 (FOS) 报告，这家机构是专门处理客户（私人客户与商业客户）年交易额低于 100 万英镑间未能有效解决的投诉问题的官方金融服务机构。您必须在 6 个月内向金融申诉专员服务署 (FOS) 进行投诉。本服务免费，更多信息请参阅：<http://www.financial-ombudsman.org.uk/>

如果您的投诉涉及到您认为已经侵犯到您的隐私或涉及信息保护的事件，并且您对我们的处理方式不满，您可以致电信息专员 (Information Commissioner) 的信息咨询专线+44 1625 545 745。

## 沟通交流

技慕环球通金融（英国）有限公司所有文本为英文版，在本公司网站可查看相关英文版本文件。其他译文仅供参考。为避免发生歧义，矛盾之处或混淆之处均以英文版为准。

外汇 (FX) 和差价合约 (CFD) 为杠杆式产品，其损失大于存款。这些产品并不适于所有人，请确保您充分了解所涉及的风险。

技慕环球通金融（英国）有限公司 (GMO-Z.com Trade UK Limited) GMO CLICK Group 的子公司，并且经英国金融行为监管局授权并受其监管 (公司参考号：622897)。技慕环球通金融（英国）有限公司是一家在英格兰和威尔士注册的公司 (公司编号：8261027，增值税号：193964752)，其注册地址和主要营业地址为：Becket House, 36 Old Jewry, London, EC2R 8DD。