



投诉处理政策

2024 年 7 月 • 版本 4.1

IC Markets Global 是 Raw Trading Ltd 的交易名称，由塞舌尔金融服务管理局监管，许可证编号为 SD018，总部位于塞舌尔马埃岛伊甸岛伊甸广场 222 号办公室。

1. 介绍

该政策旨在规范Raw Trading Ltd（以下简称“公司”）关于其服务的投诉处理程序，确保投诉处理有效、清晰且快速。公司会根据适用的法律、规则和/或法规，记录所有投诉及采取的快速解决措施。

2. 定义

投诉： 指根据本政策填写相关表格后，提交至合规部门的正式投诉。投诉是指客户对公司提供的投资和/或辅助服务表达的不满声明，并提交给公司处理。

投诉人： 指任何为公司客户的自然人或法人。

3. 提交投诉

投诉人应尽可能在事件发生后或相关日期尽快向公司报告投诉事项。这是为了确保公司能够尽可能高效地调查投诉。

投诉只能通过书面电子通信（电子邮件）提交给公司。

如果客户支持部门的员工无法解决投诉人的询问，投诉可以提交至公司合规部门。客户支持部门的员工负责接收并处理公司内部的初步投诉，并协助投诉人编写和提交投诉。

投诉人必须根据公司的《条款与条件》提交与服务相关的投诉。公司的《条款与条件》可在公司网站上获取。

4. 投诉登记

公司应登记所有投诉。该登记册应至少记录以下信息：

- 投诉的性质；
- 对投诉事件或事项的描述；
- 提交投诉的日期；
- 为解决或处理投诉而采取的措施；
- 如果投诉被拒绝，拒绝的理由；
- 回应投诉的日期；
- 任何其他被视为必要的信息。

公司保存处理投诉所需的数据。在记录保存期结束后，与管理投诉相关的所有个人信息将从公司的记录中删除。

公司在透明的系统中管理投诉；在每一个阶段，投诉都可以被追踪和管理。由于公司仅接受通过电子邮件提交的投诉，所有往来记录都会妥善保存。

公司按照本政策的程序，对所有投诉一视同仁、公平处理，毫无歧视。

投诉由以下部门处理：

客服部门

所有投诉如有可能，必须尽快解决。公司员工会将所有书面提交的投诉转交至合规部门，合规部门负责处理投诉。客户支持部门的工作人员会告知投诉人应遵循的正确流程。

如果投诉人代表他人联系公司，公司可能会要求提供该人同意由第三方处理其投诉的证明。

公司力求在五（5）个工作日内，根据投诉的性质解决问题，并确保回应投诉的最长时间不超过30天。

合规部门

如果客服部门的员工无法在短时间内高效解决投诉，他们会将投诉升级至公司的合规部门。如果投诉人不接受客服部门提出的解决方案，投诉人有权直接联系合规部门。为了确保公司能够妥善处理问题，投诉人必须填写本政策中的《投诉表》，并提交至合规部门。若未提供此表格，公司将无法处理投诉。

投诉回应

公司遵循既定程序，确保在三十（30）个工作日内解决投诉。

公司的回应，包括其理由，始终会传达给投诉人。根据事实和投诉的性质，有些投诉可以更快解决。如果投诉较为复杂，无法在三十（30）个工作日内解决，公司会告知延迟原因。有时，投诉人可能需要提供额外的信息，以便公司调查投诉。

当投诉由他人提交或提交方式不适合确认适当授权时，公司可能要求被授权的人员确认所提交的投诉。

公司在每一个投诉解决决定中，都会附上正确、清晰且一致的理由，并以书面形式邮寄给投诉人。如果决定涉及法律条文，则必须在上述理由中包含相关法规。

投诉监察

在处理程序结束后，公司将保存与投诉相关的所有书面或电子文件，保存期限为7年。公司有权编制投诉的统计数据和报告，以提高投诉管理的效率。

争议解决

如果客户的投诉因任何原因未能由公司解决，客户可以在收到公司合规部门决定后的30天内，将投诉升级至金融委员会（<https://financialcommission.org>, <https://financialcommission.org/icmarkets>）。金融委员会是一个独立且公正的外汇和差价合约争议解决组织。

仅供内部使用：

收到的投诉： _____

日期： _____

已发送给客户的确认： ☐ 是 ☐ 否

已通知客户初步行动： ☐ 是 ☐ 否

已向客户提供最终回应： ☐ 是 ☐ 否

已向客户提供暂时回应： ☐ 是 ☐ 否

合规部工作人员签名： _____

日期： _____