

投诉处理程序

Tradomart SV有限公司

2018年8月专有限制:

本受控文件为Tradomart SV 有限公司。所有, 任何披露、复制或传送给未授权方未经Tradomart SV 有限公司。事先书面许可, 禁止使用。

法律信息

Tradomart SV 有限公司是一家根据St. Vincent 和the Grenadines法律注册成立的公司, 注册号为23071 IBC 2015, 其总部位于Shamrock Lodge, Murray 路, Kingston St. Vincent & the Grenadines, 并通过交易平台向其客户提供投资和辅助服务(以下简称“公司”)。欲了解更多信息, 请访问www.forexmart.com。

投诉处理程序的介绍和范围

本投诉处理程序(以下简称程序)披露了本公司在处理客户投诉时所规定的条款和流程的细节, 对本公司和客户均具有约束力。

解释的术语

除非向公司指明, 本投诉处理程序中包含的术语应具有特定含义, 并可酌情以单数或复数形式使用。

投诉的定义

投诉是指客户对公司提供的投资和/或辅助服务的不满。

投诉应包括:

- 客户的全名;
- 客户的交易账户;
- 受影响的交易号码(如适用);
- 问题发生的日期和时间;
- 问题描述。

*投诉不得包括针对公司或公司员工的攻击性语言。
如果不满足上述要求, 公司可以自行决定拒绝处理投诉。*

过程

所有投诉必须以书面形式提出，并应首先向客户支持部门提出。如果客户收到客户支持部门的回复，但认为需要进一步提出投诉，客户可以要求客户支持部门将投诉升级到合规部门，或者直接联系合规部门compliance@forexmart.com，他们会进行独立公正的调查。

支持部和合规部均应：

- 在五(5)个工作日内向客户确认收到投诉。本确认书将确认解决投诉所需的必要行动，并将包含我们的投诉处理程序的细节，以及如果您不满意我们的评估和裁决，您有权将投诉转交金融申诉专员；
- 在十五(15)个工作日内向客户发出初步回复，全面报告已进行的调查、迄今为止的任何发现，并在适当的情况下提供任何补救措施；
- 进一步确认：在投诉人回应最初回应的情况下，合规/支持部门将在五(5)个工作日内确认收到该回应；

最终答复：一旦公司完成调查，客户将在三十(30)个工作日内收到最终答复。该回复将包括公司调查的简要结果。在适当情况下，还可包括最后提出补救建议。

如果在收到投诉的5周后，我们仍然无法解决问题，那么合规官将书面通知您延迟的原因，并指出解决问题的预计时间；

投诉人收到最终答复后，有5周时间作出答复。如未收到投诉人的回复，表明他仍对解释不满意，则投诉人将被视为已解决。

合规部门应对投诉进行调查，并在最多八(8)周内回复客户。

本公司将尽力在合理可行的情况下尽快解决投诉，并及时通知客户。

支持部和合规部均应按的要求对任何投诉进行彻底审查(考虑本所账簿和记录中包含的任何信息，包括但不限于客户的交易账目日记账)，并达成公平的结果。

- 所有投诉均应予以保密处理。

常见问题

有关本程序的问题应首先向支助部提出。

联系人

客户支持部 support@forexmart.com

合规部 compliance@forexmart.com

附录 I. 客户投诉表

A. 客户信息：

姓名：	账号：
-----	-----

地址：	手机号码：
-----	-------

B. 投诉摘要：

雇员的名字：	部门：
--------	-----

请描述您所投诉的产品或服务(描述、证据、数量及建议解决方法：

请附上任何其他有助于我们处理投诉的有关文件：

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

