

1. ETX Capital 受金融行为监管局 (“FCA”) 监管。作为受监管的公司，我们建立了以下程序来处理和管理来自客户的投诉。我们的内部投诉管理政策得到了公司执行管理委员会的认可，该委员会持续监督公司的合规情况，并审查我们收到的投诉性质。
2. 在ETX，我们一直努力提供最好的服务，但我们认识到，有时客户可能会感到失望，我们达不到预期的标准。如果您对已得到/未得到的服务不满意，应先尝试联系您在 ETX Capital 内的普通联系人或我们的客户支持团队（发送电子邮件到 [chinesedesk@etxcapital.com](mailto:chinesedesk@etxcapital.com) 或拨打电话 (+86) 400 6077 893。
3. 我们将尽力在收到投诉后的三个工作日内解决您的不满。如果您接受我们建议的解决方案，将视为问题已解决。摘要决议沟通 (SCR) 将向您发送投诉结果详情，以及您上报到金融监察专员服务机构的权利。
4. 如果在与您的联系人或我们的客户支持团队交涉此事后，您仍然不满意我们对投诉的回应，或者我们无法在收到投诉后的三个工作日内答复您，您投诉的所有相关详细信息将被移交给我们的合规部门，他们将对您的纠纷进行有效、认真和公正的调查。
5. ETX Capital 会立即通过电子邮件向您发送书面确认，并可能要求您提供更多信息。我们随后会通知您投诉调查的进展情况。请注意，根据有关我们之间关系的条款和条件，视具体投诉性质而定，我们可能会在投诉调查期间暂停您的账户交易。如果需要，我们会通知您。
6. 在收到您的投诉后八 (8) 周内，ETX Capital 将发送给您：  
  
我们对您的投诉作出的最终回应，或者如果到时仍无法向您提供最终回应，则将通过书面回复说明延期提供最终回应的理由以及我们预计能为您提供最终回应的日期。
7. 我们的最终回应将：
  - 回顾相关事实、调查结果和结论；
  - 说明投诉是否得到支持；
  - 根据情况提供赔偿或补救措施；以及
  - 附上有关如何联系金融监察专员服务机构的详细信息。

8. 如果您对我们提供的最终回应感到不满意，或者我们在收到投诉后的八 (8)

周内未能解决，您有权将投诉转交给金融监察专员服务机构，但必须在我们发送给您最终回应之日起的六个月以内转交。如果您未及时转交投诉，监察专员将无权考虑您的投诉，因此只有在非常有限的情况下才能这样做。

9. ETX Capital 的最终回应将同时提供有关如何联系金融监察专员服务机构的详细信息，及其说明资料的链接。您可以直接向金融监察专员服务机构索取一份说明资料的副本：

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower

London E14 9SR

电话 0845 080 1800

电子邮件 [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

网址 [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)

2018年1月3日