

投诉程序

生效日期：2025 年 2 月



投诉程序

生效日期：2025 年 2 月

本文件是 LMAX New Zealand Limited 客户协议的一部分。

我们致力于在每次服务中为所有客户提供高标准的服务。然而，我们也认识到，有时可能会出现您对所接受服务不满意的情况。

如果您对我们服务的任何方面有投诉，我们希望听到您的意见。您可以通过电话或书面形式（邮寄或传真）联系我们，联系信息如下：

电话： +64 4889 4510

出于合规和培训目的，所有通话均会被录音。

电子邮箱： info@lmax.nz

地址： LMAX Global, Level 10-12, 11 Britomart Place, Auckland Central, Auckland 1010, New Zealand

为了帮助我们尽快调查和解决投诉，请确保提供以下信息：

- 您的姓名、地址和用户名
- 对投诉的清晰说明
- 您希望我们采取何种措施来解决问题
- 任何相关通信的副本，如电子邮件
- 让我们可以在日间联系到您的电话号码

我们会尽力且尽快解决您的投诉，并尽量减少您的不便。

如果我们无法立即解决问题，我们将在收到您的投诉后三个工作日内提供书面确认函。确认函将提供调查您投诉的负责人的详细信息和联系方式、我们对您投诉的理解和我们的投诉程序。我们将在 8 周内向您发送书面答复。

如果对我们解决投诉的结果仍然不满意，您可以将投诉转交给专门为符合条件的客户处理未解决投诉的新西兰金融纠纷调解处（Financial Dispute Resolution Service）。

新西兰金融纠纷调解处的联系方式如下：

地址： Level 4, 142 Lambton Quay, Wellington Central, Wellington 6011, New Zealand

电话： +64 4910 9952

电子邮箱： enquiries@fdrs.org.nz

网站： www.fdrs.org.nz

如果本文件的英文版本与任何其他语言版本之间存在任何冲突，则以英文版本为准。

LMAX Global 是 LMAX New Zealand Limited 的商业名称。LMAX New Zealand Limited 是一家在新西兰注册成立的公司（编号 173734），也是一家注册的金融服务提供商（注册号 FSP612509）。我们的注册地址是 Quigg Partners, Level 7, 36 Brandon Street, Wellington, 6011, New Zealand。我们的运营地址是 LMAX c/o Generator, Level 10-12, 11 Britomart Place, Auckland Central, Auckland 1010, New Zealand。LMAX Global 是 LMAX 集团的一部分。LMAX 集团的注册地址是 Yellow Building, 1A Nicholas Road, London W11 4AN。