投诉程序

生效日期：2025 年 2 月

LMAX Global

投诉程序

生效日期：2020 年 4 月 1 日

本文件是 LMAX Broker 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：+44 20 3192 2555（周日 22:05 至周五 22:00 英国时间）
出于合规和培训目的，所有通话均会被录音。

传真：+44 20 3192 2500

电子邮箱：info@LMAX.com

地址：LMAX Global, Yellow Building, 1A Nicholas Road, London W11 4AN, United Kingdom

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英国金融监察服务局（Financial Ombudsman Service，简称 FOS）。您必须在我们最终答复函发送日期起的 6 个月内将投诉转交给英国金融监察服务局。

请注意，如果您未能及时转交您的投诉，申诉专员将无法获得我们的许可来审理您的投诉，因此只能在非常有限的情况下进行。例如，申诉专员认为延迟是由于特殊情况造成的。

英国金融监察服务局的联系方式如下：

电话：0300 123 9723　　电子邮箱：complaint.info@financial-ombudsman.org.uk
地址：The Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London E14 9SR, United Kingdom
网站：www.financial-ombudsman.org.uk

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 Broker Limited 的商业名称。LMAX Broker Limited 是一家由英国金融行为监管局（FCA）授权并监管的经纪商、一家授权支付机构（公司参考编号 783200）、一家在英格兰和威尔士注册的公司（公司编号 10819525）。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。