

## 投诉处理政策

2017 年 4 月版本

## 投诉处理

兴业投资（英国）有限公司（即“HYCM”，“公司”，“企业”，“我们”）受英国金融市场行为管理局（FCA）的授权和监管。该公司显示在 FCA 的注册信息为：HYCM 的 FCA 注册编码是 186171。更多关于 FCA 的注册详情您可以通过访问 FCA 的官网 <http://www.fca.org.uk/register> 获取。

我司以提供高标准客户服务为傲，并认真对待所有客户投诉。根据英国金融市场行为管理局（FCA）的监管要求，我司拥有一套公正、快速处理客户投诉的内部流程。

## 投诉的定义

任何以口头或书面形式表达对兴业投资（英国）提供或无法提供一项金融服务的不满，不管合理与否，宣称原告遭受（或可能遭受）经济损失、重大危难或实质不便。

投诉应包括：

- 客户的全名或公司名称；
- 客户的账号；
- 如果可以，提供受影响的交易编号；
- 事件发生的日期和时间；以及
- 在适用情况下完整描述事件的辅助文档。

投诉不应包括：

- 针对兴业投资（英国）员工或附属公司的攻击性和侮辱性言语。

## 流程

如果您有任何理由对我司服务的任何方面感到不满，您应第一时间联系我们的客户服务部门。我们的客户服务人员将竭尽所能帮助客户，大多数客户的问题都可以通过他们得到解决。

如果原告已经得到客户服务部门的回应，但认为投诉需要转呈至上一级部门，原告可要求客户服务部门向合规部门进一步反映或直接联系合规部门（该部门承诺独立并快速调查所有投诉）。

英国金融市场行为管理局（FCA）规定，自收到您的投诉当日起，最迟 8 周内给出最终答复，但我们致力于快速解决所有投诉。

合规部门负责监督投诉解决进程，您可以通过以下地址联系合规部门：

The Compliance Officer

Henry Capital Markets (UK) Limited

18 King William Street

London EC4N 7BP

United Kingdom

电邮：[complaints@uk.hycm.com](mailto:complaints@uk.hycm.com)

### 金融申诉专员服务

兴业资本市场（英国）有限公司是金融申诉专员服务（FOS）的会员。如果您对投诉的处理不满意，请在我司给出最终答复之日起六个月内将投诉转呈 FOS。他们的联系方式如下：

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower

London E14 9SR

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

电邮：[complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

电话：0800 023 4567 或 0300 123 9123

电话：+44 20 7964 0500（对来自英国以外的电话）