

争议解决程序

我们致力于始终为所有客户提供高标准的服务。但我们也认识到，我们可能有时无法达到您的预期。

如果您希望对我们服务的任何方面提出投诉，请致电 **1800 354 182**，通过实时聊天服务或发送电子邮件至 support.au@forex.com 联系我们，您还可将投诉邮寄至：

客户服务部

Suite 42.01, 264 George Street
Sydney NSW 2000

我们制定的内部投诉处理程序，确保您的投诉被正确高效地处理。我们通常会在收到投诉后的**30**个日历日内提供解决方案。

为协助我们尽快地调查和解决您的投诉，并减少给您带来的不便，请务必向我们提供尽可能详尽的信息，包括：

- 您的姓名、地址和客户编号
- 明确的投诉内容描述
- 您希望我们如何纠正的详细信息
- 任何相关文件的复印件，例如信函
- 我们可以在白天联系到您的电话号码

收到您的投诉后，我们将：

- 向您发送书面的回执；
- 确认处理您的投诉的负责人，以及您可以如何与他们联系；
- 并将在收到投诉后的**5**个工作日内提供一份书面答复，说明我们的观点。

如果您对投诉的结果不满意，您可以申请由我们的合规经理进行独立审查（请在收到我们的书面答复后**5**个工作日内提出申请），然后合规经理将在您投诉后**30**个日历日内提供内部最终答复。此外，您还可以直接向澳大利亚金融投诉管理局投诉，该局专门负责审查金融服务提供者无法解决的符合条件的投诉。

在我们的内部最终答复/书面答复中，我们将确认您是否符合向澳大利亚金融投诉管理局投诉的条件。

澳大利亚金融投诉管理局的相信联系方式如下：

The Australian Financial Complaints Authority

GPO Box 3
Melbourne VIC 3001
电话：1800 931 678（免费电话）
网址：www.afca.org.au
电子邮件：info@afca.org.au