

投诉流程的附加说明

若贵方出于任何原因对我方所提供服务的任何方面感到不满意, 贵方应首先联络我方的客户服务团队。贵方可以致电 +61 (3) 9860 1776, 或发送电邮至 helpdesk.cn@ig.com 与我方联络, 绝大多数的投诉能够通过这种方式得到处理。

如果我方的客户服务团队无法解决问题, 贵方可将此投诉提交至我方的合规部门。请清晰地陈述贵方的投诉内容, 并且最好以书面形式提交。合规部门会对相关投诉进行公正地审查, 以了解已发生的或并未发生的事件, 从而评估我方是否在所属权利范围内采取了公正的行动, 并履行了我方的合约义务和其他义务。我方将会在收到投诉后的八周内提供完整的书面答复。

请将投诉电邮至 compliance@ig.com; 或

Compliance Department
IG International Limited
46, Reid Street, Hamilton HM12,
Bermuda

如果投诉内容中提及的情况不在客户协议涵盖范围内, 我方会在诚实和公平的基础上解决有关问题, 并酌情采取符合市场惯例的相应行动。