

DM MARKETS LTD

投诉解决政策

DM Markets Ltd（地址：圣文森特和格林纳丁斯金斯敦）在公司活动范围内提供金融服务。

公司采用此投诉程序是为了确保公平、快速地处理因我们的关系而可能产生的投诉。

公司应建立、实施和维护有效且透明的程序，以合理、及时地处理从现有客户或潜在客户收到的投诉或申诉，并记录每项投诉或申诉以及为解决投诉而采取的措施。客户的投诉或申诉最初由公司合规官或处理客户投诉的其他相关方处理。

公司应及时处理客户的任何投诉，并尽一切可能满足客户的要求，以避免圣文森特和格林纳丁斯作为监管良好的司法管辖区的声誉受到任何损害。

1.提交投诉

您可以以书面形式向公司合规部门提交投诉，该部门有权处理和调查我们的客户可能通过以下电子邮件地址提交的投诉：

compliance@xtrade-dm.com，并包含以下详细信息：

一. 全名

二.注册的电子邮件

三.交易帐号

四.您的投诉摘要证明了争议金额的合理性和/或包含有助于公司调查您的投诉的详细信息

一旦您成功完成并提交投诉，公司合规部门将处理并调查您的投诉。

2. 确认您的投诉

我们将在收到您的投诉后五 (5) 天内确认收到您的投诉，并向您

提供投诉的唯一参考号。您今后就具体投诉与公司联系时应使用唯一的参考号。

投诉方案：

1.合规部

2.金融委员会（外部独立机构）

3.您的投诉处理

一旦我们确认收到您的投诉，我们将仔细审查，调查与您的投诉相关的情况，并尽力立即解决。我们的一名官员可能会直接与您联系（包括通过电子邮件或电话进行沟通），以获得与您的投诉相关的进一步说明和信息。我们需要您的配合来处理您的投诉。

我们将尽一切努力调查您的投诉，并在您向我们提交投诉之日起一（1）个月内向您提供调查结果。在调查过程中，我们将随时向您通报投诉的处理流程。

如果您的投诉需要进一步调查，而我们无法在一（1）个月内解决，我们将以书面形式或其他持久媒介发出暂缓答复。发送暂缓回复时，将说明延迟的原因以及公司的调查何时可能完成。无论如何，我们将在发出暂缓答复后两（2）个月内向您提供调查结果，具体取决于案件的复杂程度和您的配合情况。请注意，如果您未能在提交投诉之日起一（1）个月内回复我们的官员，公司将视为您的投诉已结束并停止相关调查。

4.最终决定

当我们达成结果时，我们将通知您并解释我们的立场以及我们打算采取的任何补救措施（如果适用）。