



● OFFICIAL DOCUMENT

国际投诉解决框架

投诉处理 政策

公开、公平、及时地处理投诉

DOCUMENT

RG-LEGAL-COMPLAINTS-001

VERSION

1.0

EFFECTIVE DATE

2026年9月6日

国际业务路径

RockGlobal International LLC

ROCKGLOBAL LEGAL AND COMPLIANCE VAULT

SIMPLIFIED CHINESE

文件控制

控制字段	核准内容
文件	RockGlobal International 投诉处理政策
文件编号	RG-LEGAL-COMPLAINTS-001
版本	1.0
生效日期	2026 年 9 月 6 日
最后更新	2026 年 9 月 6 日
文件所有者	法律与合规部
审核周期	至少每年一次，以及发生任何重大法律、运营、产品或投诉流程变更后
状态	已批准的主版本

目录

本目录沿用经批准主版本的结构，保留章节标题，以便进行可靠的法律审查及未来版本比较。

章节	主题
—	投诉处理概览
1	目的与承诺
2	负责实体及适用范围
3	什么是投诉？
4	谁可以提出投诉？
5	如何提出投诉
6	应提供的信息
7	紧急交易、安全及支付事项
8	我们的投诉处理流程
9	确认收悉与沟通
10	调查标准
11	延误及进度更新
12	最终回复及可能结果
13	内部复核
14	外部途径及司法管辖立场
15	澳大利亚及新西兰属于独立业务路径
16	可及性、语言及代理人
17	公平对待及账户管理
18	隐私、保密及记录
19	治理及持续改进
20	本政策的变更
21	联系 RockGlobal International LLC

RockGlobal International LLC 致力于以公开、认真、公平且避免不必要延误的方式处理投诉。我们将投诉视为在适当情况下纠正问题、清晰说明决定以及改进服务与控制措施的机会。

本政策说明如何提出投诉、哪些资料有助于我们调查、审查流程的各阶段、我们可能提供的处理结果，以及如果您仍不满意可以采取的选择。本政策应与《客户协议》及其他管理您国际账户的法律文件一并阅读。

投诉处理概览

- 您可以免费通过发送邮件至 info@rockglobal.com 或通过 RockGlobal 官方支持渠道提出投诉。
- 请明确说明您正在提出投诉，并说明发生了什么、发生时间以及您希望获得的处理结果。
- 我们将记录投诉并及时确认收悉，通常会在两个工作日内完成确认。
- 我们将由具有适当权限且在可行情况下未直接参与相关事项的人员进行客观调查。
- 我们力争在收到投诉后的 30 个日历日内提供书面最终回复。
- 如确需更多时间，我们将说明原因、告知仍在进行的工作，并提供修订后的回复日期。
- 如果您对最终回复仍不满意，可以申请内部复核。
- 提出投诉不会收取费用，也不会因此受到不公平对待、报复或可避免的账户限制。

1. 目的与承诺

本政策建立一套清晰、易于使用的流程，用于接收、调查、解决、记录与总结从投诉中获得的经验，适用于 RockGlobal International LLC 运营的国际业务路径。

我们的投诉处理原则包括：

- **可及性**：无需使用法律术语、规定格式或支付费用即可提出投诉。
- **公平性**：我们将客观考虑相关信息，并给予您合理机会说明自身立场。
- **审慎性**：我们将根据具体情况，以适当的谨慎、专业能力和关注程度开展调查。
- **透明度**：我们将以通俗易懂的语言说明流程、重要调查结果、处理结果及可采取的后续步骤。
- **及时性**：我们会及时处理，并在事项预计需要更长时间时及时向您说明。
- **保密性**：投诉信息仅向因审查、回复、监督或依法报告而确有必要知悉的人员开放。
- **持续改进**：我们将分析投诉，以识别重复性问题、控制缺陷以及改进机会。

本政策不限制适用法律规定的任何强制性权利或救济，也不改变《客户协议》中的争议解决条款。

2. 负责实体及适用范围

负责本政策及投诉处理流程的实体为：

RockGlobal International LLC

公司编号：3108 LLC 2023

地址：2nd Floor, Reigate Building, P.O. Box 356, Kingstown, Saint Vincent and the Grenadines

本政策中的“RG International”“RockGlobal”“RG”“我们”或“本公司”均指 RockGlobal International LLC；“您”或“您的”指当前、曾经或拟成为国际客户的人员、获授权人员，或直接受到国际服务影响的其他人员。

本政策涵盖包括但不限于以下事项的投诉：

- 账户申请、验证、客户分类、限制、暂停或关闭；
- 入金、出金、费用、收费、返佣、调整及账户余额；
- 交易平台可用性、账户访问、技术支持或沟通；
- 订单处理、执行、报价、点差、滑点、强平、清算或交易调整；
- 与国际业务路径相关的员工、承包商、介绍合作伙伴或服务提供商行为；
- RG International 提供的营销、促销、陈述、披露及信息；
- 隐私、保密、网络安全、欺诈处理或未经授权的账户活动；
- 任何导致不满且您期望获得回复或解决方案的决定、遗漏、延误或服务标准。

本政策本身不决定某项索赔是否成立，不自动产生赔偿权，也不覆盖或改变任何合同条款。每项投诉将根据具体事实、现有证据、适用协议及相关法律进行评估。

3. 什么是投诉？

投诉是指针对 RG International 的产品、服务、人员、行为、决定、遗漏或投诉处理流程表达不满，并明确或隐含地期待获得回复或解决方案。

您不必使用“投诉”一词。如果某项沟通合理地表明您存在不满并寻求回复或补救，我们将按照本政策处理。

一般的信息咨询、账户协助或技术支持请求通常不属于投诉，除非您同时表达不满，或相关问题持续未得到解决。如果我们最初将您的沟通视为服务请求，而后明确其属于投诉，我们将从您首次表达不满之日起将其记录为投诉。

4. 谁可以提出投诉？

以下人员可以提出投诉：

- 当前、曾经或拟成为国际客户的人员；
- 经适当授权的代表、律师、遗嘱执行人、管理人或监护人；
- 共同账户持有人或经授权的账户使用人，就影响其自身的事项提出投诉；
- 其利益因与 RG International 相关的行为而受到直接影响的其他人员。

如有人代表您行事，我们可能在披露保密信息或接受指示前要求提供授权证明。即使如此，我们仍会在收到投诉时进行记录，并说明继续处理所需的资料。

如匿名投诉提供了足够的调查信息，我们也会予以考虑；但匿名可能限制我们核实事实、沟通处理结果或提供补救措施的能力。

5. 如何提出投诉

电子邮件是首选渠道，因为其能够形成清晰记录，并便于安全提供支持文件。

邮箱：info@rockglobal.com

邮件主题：Formal Complaint（正式投诉）

邮寄地址：RockGlobal International LLC, 2nd Floor, Reigate Building, P.O. Box 356, Kingstown, Saint Vincent and the Grenadines

您也可以通过 RockGlobal 官方支持渠道提出投诉。任何收到投诉的员工或代表都必须将其转入正式投诉处理流程。如投诉以口头方式提出，我们可能制作书面摘要，并请您确认其是否准确描述了相关事项。

为保障账户安全，请尽可能使用您注册的邮箱发送投诉。请勿在投诉中提供密码、一次性验证码、完整银行卡号、私钥或其他账户凭证。

6. 应提供的信息

提供以下信息有助于我们高效调查：

- 您的姓名及注册邮箱地址；
- 您的交易账户号码（如适用）；
- 对问题的清晰描述，以及您为何对此感到不满；
- 相关日期、时间、交易品种、订单或交易编号及金额；
- 相关沟通记录、截图、对账单或其他支持材料；
- 如知悉，提供涉及的 RG 代表姓名；
- 您希望获得的处理结果或补救措施。

请不要因为部分信息暂时无法提供而延迟提出投诉。请先提交现有资料，并说明缺失内容。我们可能会提出针对性的后续问题，或要求提供完成调查所合理需要的文件。

您应保存相关记录；如问题涉及活跃账户，请继续管理您的持仓、保证金、安全及付款义务。提出投诉不会暂停市场敞口、防止强平、取消指令或暂停《客户协议》项下义务，除非 RG International 另行书面确认。

7. 紧急交易、安全及支付事项

投诉处理流程不是下单、紧急交易、欺诈报告或取消支付的渠道。如果存在未平仓头寸、账户安全受到威胁，或某项指令需要立即处理，请首先联系相应的支持或交易渠道，并采取合理可行的措施保护您的账户。

紧急事项包括但不限于：疑似账户被入侵、未经授权的访问、持仓期间无法访问交易平台、错误的支付指令，或在仍可取消或修改的情况下请求取消或修改订单。

我们可以同时处理紧急运营事项及相关投诉。调查投诉并不保证交易、支付、转账、限制措施或市场结果可以被撤销或逆转。

8. 我们的投诉处理流程

阶段	我们采取的措施	服务标准
接收与记录	记录问题、收到日期、受影响的账户或服务，以及您希望获得的处理结果	通过官方渠道收到后进行记录
确认收悉	确认投诉已进入正式流程，并在可提供的情况下提供投诉编号或负责人联系方式	及时处理，通常在两个工作日内完成
评估	确定问题、潜在紧急程度、所需证据、利益冲突及适当调查人员	在确认收悉后尽快开展
调查	审查相关记录、系统数据、沟通记录、合同条款以及您和相关人员提供的信息	根据事项复杂程度，审慎且适当地推进
处理结果	提供有依据的书面回复、任何补救或纠正措施，以及内部复核路径	目标是在收到投诉后的 30 个日历日内完成
内部复核	在可行情况下，由未实质参与原决定的高级人员重新审查投诉	收到复核请求后及时处理

上述属于服务标准，并不意味着放弃适用法律规定的任何更短期限。本政策所称工作日不包括圣文森特和格林纳丁斯的周六、周日及公共假日。

9. 确认收悉与沟通

我们的确认通知通常将：

- 确认投诉已被记录；
- 说明我们对问题的理解；
- 在可提供的情况下提供投诉编号或负责人联系方式；
- 要求补充任何必要的缺失信息；
- 说明预计的下一步及目标回复期限。

我们将通过您登记的联系方式进行沟通，除非双方另行约定安全且经过验证的方式。在投诉处理期间，请保持联系方式有效，并留意垃圾邮件或垃圾邮件文件夹。

如投诉可以迅速解决并达到您的满意程度，我们可能在同一封沟通中同时完成确认收悉及处理结果，但仍会对事项保留适当记录。

10. 调查标准

调查人员应具有适当的权限和专业能力，并在可行情况下不应直接负责被审查的行为。任何实际或潜在的利益冲突都必须被识别并妥善管理。

根据投诉内容，调查可能考虑：

- 开户、身份验证、适当性及客户分类记录；
- 平台、服务器、报价源、订单、执行及系统日志；
- 入金、出金、对账及支付服务商记录；
- 电话录音、电子邮件、聊天记录、工单及内部备注；
- 相关时点有效的《客户协议》、产品规格、政策、通知及条款；

- 员工、承包商、介绍合作伙伴、流动性或技术提供商及其他相关服务商提供的信息；
- 事件时间线、财务影响、各方采取的行动和寻求的处理结果。

我们将公平并结合具体背景评估证据。平台截图或客户侧记录可能具有参考价值，但其本身未必能够证明服务器时间、可执行价格、市场流动性、指令接收情况或事件发生顺序。我们将在隐私、安全、法律特权、市场完整性及第三方保密义务允许的范围内，解释对决定具有实质支持作用的记录和理由。

我们可能联系您要求澄清。如您未提供所要求的信息，我们通常会根据合理可获得的信息作出决定，并说明由此产生的限制。

11. 延误及进度更新

我们力争在收到投诉后的 30 个日历日内提供书面最终回复。部分事项可能合理地需要更长时间，例如涉及多个账户、大量交易记录、第三方信息、疑似欺诈、法律限制、特殊市场事件或复杂技术重建的情况。

如无法在目标期限内完成调查，我们将提供书面进度更新，其中包括：

- 说明延误的主要原因；
- 指出仍需您提供的信息；
- 说明目前仍在进行的工作；
- 给出预计回复的新日期。

我们不会以复杂性或第三方参与作为造成可避免延误的理由。在可能的情况下，我们会先处理投诉中可以独立解决的部分，同时继续调查其他部分。

12. 最终回复及可能结果

我们的最终回复通常将：

- 列明所审查的投诉事项；
- 总结重要事实及证据；
- 说明每项事项属于成立、部分成立、不成立或无法确定；
- 给出明确的决定理由；
- 说明任何补救、纠正或进一步行动；
- 解释如何申请内部复核。

根据具体情况以及我们的法律或合同义务，处理结果可能包括解释、道歉、信息更正、恢复访问权限、运营处理、费用或账户调整、付款、员工指导、控制措施改进或不采取进一步行动。补救措施并非自动提供，且必须与已证实的问题相称。

任何处理方案均可能附带明确说明的条件，并在法律允许的情况下要求就所涉及事项作出完全及最终和解。若您不确定和解对您的影响，建议在接受前寻求独立意见。

13. 内部复核

如您对最终回复仍不满意，请回复最终回复并申请内部复核。请说明您对哪项结论存在异议、认为其错误的原因，以及任何新的或此前未被考虑的信息。

在可行情况下，复核将由未实质参与原决定的高级人员进行。复核人员可以维持、修改或替换原决定，要求进一步调查，或提出其他解决方案。

内部复核并非旨在无理地重复同一调查。在已经明确给出最终立场后，如重复沟通未提出新的问题或证据，我们可能结束相关重复沟通；但对于确有新信息的情况，我们仍会予以考虑。

14. 外部途径及司法管辖立场

RockGlobal International LLC 注册于圣文森特和格林纳丁斯。公司注册本身并不等同于金融服务牌照、监管认可、投资者赔偿安排或针对外汇/差价合约投诉的外部争议解决机制。

RG International 不表示所有涉及国际业务路径的投诉均存在可供使用的金融申诉专员或指定第三方投诉机构。如在内部复核后仍不满意，您可以寻求独立法律意见，并考虑任何依法对您的事项具有管辖权的法院、仲裁、执法、消费者、隐私或其他程序。《客户协议》中的争议解决及适用法律条款继续有效。

本政策不妨碍您向适当的执法机构报告疑似犯罪行为、行使法律规定的强制性权利，或向依法具有管辖权的主管机构寻求帮助。我们无法针对您的具体情况建议您应选择哪一个外部机构或救济途径。

15. 澳大利亚及新西兰属于独立业务路径

本政策不适用于 RockGlobal 澳大利亚或新西兰实体提供的服务相关投诉。

澳大利亚：ROCKGLOBAL CAPITAL MARKETS PTY LTD，ABN 12 108 915 233，澳大利亚金融服务牌照编号 282288。

新西兰：Rockfort Markets Limited，以 RockGlobal 名义经营，NZBN 9429042010807，FSP509766。

如您的账户或服务属于上述任一实体，请使用该实体专属的网站、法律文件及投诉处理流程。适用权利、回复期限、外部争议解决安排及监管路径可能有所不同。

如您误将澳大利亚或新西兰相关投诉发送至 RG International，我们可能在确保信息安全的前提下将其转交或转发给适当实体，并告知您已完成转交。对于不属于 RG International 负责范围的投诉，我们不会作出决定。

16. 可及性、语言及代理人

我们将采取合理措施确保投诉处理流程具有可及性。如您需要调整沟通方式或需要协助理解流程，请告知我们。在合理可用的情况下，我们可以提供翻译或无障碍支持；但如适用法律文件另有规定，合同及投诉记录的英文版本可能具有控制效力。

您可以自行承担费用委任代表。我们将在核实其授权后与代表沟通，但在身份、安全、证据或和解事项确有必要时，仍可能直接联系您。

17. 公平对待及账户管理

提出投诉无需支付费用。对于善意提出投诉、协助调查或申请内部复核的人员，我们不会进行报复、歧视或不公平对待。

在投诉处理期间，我们仍可能根据《客户协议》、法律、安全控制、风险管理、市场状况或账户状态采取合法且必要的措施，包括要求追加保证金、限制活动、平仓、纠正错误、开展验证、防止欺诈或追偿依法应付的款项。仅因这些措施发生在投诉处理期间，并不意味着构成报复。

辱骂、威胁、歧视、欺诈或故意阻碍处理的行为均不可接受。为保护相关人员并维持有效审查，我们可以在必要时设定合理的沟通边界或指定单一沟通渠道，但不会仅因表达方式而驳回投诉本身。

18. 隐私、保密及记录

我们将根据 RockGlobal《隐私政策》及适用法律处理与投诉相关的个人信息。在合理且合法必要的情况下，相关信息可能在 RG International 内部以及与相关关联方、专业顾问、保险机构、银行、支付服务商、技术服务商、流动性提供商、审计人员、调查人员、主管机构或其他服务商之间进行访问或共享。

投诉记录可能包括往来通信、录音、账户及交易数据、身份信息、证据、调查记录、决定、补救措施及后续行动。我们将在解决事项、履行法律及合同义务、管理风险、建立或抗辩索赔以及改进控制措施所合理需要的期限内保存相关记录。

对于未经许可不得披露的受法律特权保护材料、安全敏感信息、他人保密信息或第三方专有信息，我们不会予以披露。如这些限制影响我们能够提供的详细程度，我们将在合法且可行的情况下说明相关限制。

19. 治理及持续改进

本政策由法律与合规部负责。投诉将接受与其性质相称的管理监督、记录保存、趋势分析及升级处理。

我们可以单独或汇总分析投诉，以识别：

- 重复出现的服务、执行、支付、平台、沟通或披露问题；
- 需要额外关注的脆弱客户或特殊情况；
- 行为、培训、监督或资源方面的问题；
- 产品、系统、控制措施、协议或客户沟通方面的缺陷；
- 涉及特定服务商、合作伙伴、渠道、市场或交易品种的问题；
- 需要监督完成情况和有效性的纠正措施。

重大问题可能升级至高级管理层，并可能导致整改、流程或系统变更、员工处理、服务商审查、客户沟通或依法报告。

20. 本政策的变更

我们可能根据服务、组织、法律义务、运营经验或投诉控制措施的变化更新本政策。当前版本将公布其生效日期及最后更新日期。

本政策的更新不会追溯性地取消任何强制性权利，也不会改变适用于某项投诉的合同条款。较早版本将保存在我们的记录中，并可通过电子邮件申请获取。

21. 联系 RockGlobal International LLC

投诉及内部复核申请请提交至法律与合规部。

RockGlobal International LLC

公司编号: 3108 LLC 2023

2nd Floor, Reigate Building, P.O. Box 356

Kingstown, Saint Vincent and the Grenadines

邮箱: info@rockglobal.com

请使用邮件主题 Formal Complaint，并尽可能使用您注册的邮箱发送。请提供足够的信息，以便我们识别账户、了解问题并安全地作出回复。