

Quy trình xử lý khiếu nại

Tradomart SV Ltd.

Tháng 8 năm 2018

Hạn chế độc quyền:

Tài liệu được kiểm soát này là tài sản của Tradomart SV Ltd. bất kỳ tiết lộ, mô phỏng hoặc truyền đạt cho các bên không được phép mà không có sự cho phép trước bằng văn bản của Tradomart SV Ltd. đều bị cấm.

THÔNG TIN HỢP PHÁP

Tradomart SV Ltd. là một công ty được thành lập theo Luật của Saint Vincent và Grenadines với Số đăng ký 23071 IBC 2015 có trụ sở chính tại Shamrock Lodge, Murray Road, Kingston St. Vincent & Grenadines, thực hiện Dịch vụ kết xuất đầu tư và các Dịch vụ phụ trợ (sau đây gọi là “Công ty”) cho Khách hàng của mình thông qua Nền tảng giao dịch. Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập www.forexmart.com.

GIỚI THIỆU VÀ PHẠM VI CỦA THỦ TỤC XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Thủ tục Xử lý Khiếu nại hiện hành (sau đây gọi là Thủ tục) cho biết các chi tiết liên quan đến các điều khoản và quy trình được quy định trong Công ty khi giải quyết khiếu nại nhận được từ Khách hàng và sẽ có giá trị ràng buộc đối với Công ty và Khách hàng.

DIỄN GIẢI ĐIỀU KHOẢN

Trừ khi được chỉ định cho Công ty, các thuật ngữ trong Thủ tục Xử lý Khiếu nại này sẽ có ý nghĩa cụ thể và có thể được sử dụng ở dạng số ít hoặc số nhiều khi thích hợp.

ĐỊNH NGHĨA KHIẾU NẠI

Khiếu nại là sự thể hiện sự không hài lòng của Khách hàng đối với việc cung cấp các dịch vụ đầu tư và / hoặc dịch vụ phụ trợ do Công ty cung cấp.

Đơn Khiếu nại sẽ bao gồm:

- Họ và Tên của khách hàng;
- Tài khoản giao dịch của khách hàng ;
- Số hiệu giao dịch bị ảnh hưởng, nếu có;
- Ngày và giờ phát sinh vấn đề;

- Mô tả vấn đề.

Khiếu nại không được sử dụng ngôn từ xúc phạm hướng đến Công ty hoặc nhân viên của Công ty. Theo quyết định riêng của mình, Công ty có thể từ chối xử lý khiếu nại nếu các yêu cầu nêu trong các điều trên không được đáp ứng.

THỦ TỤC

Tất cả các khiếu nại phải bằng văn bản và trước hết sẽ được gửi tới cho Bộ phận Hỗ trợ Khách hàng. Nếu Khách hàng nhận được phản hồi từ Bộ phận Hỗ trợ Khách hàng nhưng cho rằng khiếu nại cần được xử lý thêm, thì Khách hàng có thể yêu cầu Bộ phận Hỗ trợ Khách hàng chuyển lên Bộ phận Tuân thủ hoặc liên hệ trực tiếp với Bộ phận Tuân thủ qua compliance@forexmart.com, nơi sẽ điều tra một cách độc lập và khách quan.

Cả Bộ phận Hỗ trợ và Bộ phận Tuân thủ sẽ:

- Thông báo đã nhận được đơn Khiếu nại của Khách hàng trong vòng năm (5) ngày làm việc. Lời thông báo này sẽ xác nhận hành động cần thiết về yêu cầu giải quyết khiếu nại và sẽ bao gồm các chi tiết về Thủ tục Xử lý Khiếu nại của chúng tôi, và quyền của bạn được giới thiệu đơn Khiếu nại cho Thanh tra Tài chính nếu bạn không hài lòng với đánh giá và phán quyết của chúng tôi;
- Gửi phản hồi ban đầu cho Khách hàng trong vòng mười lăm (15) ngày làm việc, báo cáo đầy đủ về cuộc điều tra đã diễn ra, với bất kỳ phát hiện nào cho đến nay và bất kỳ đề nghị sửa chữa nào nếu thích hợp;
- Xác nhận thêm: Trong tình huống mà người khiếu nại phản hồi về Phản hồi ban đầu thì Bộ phận Tuân thủ / Hỗ trợ sẽ xác nhận đã nhận được phản hồi đó trong vòng năm (5) ngày làm việc.;

Phản hồi cuối cùng: Sau khi Công ty hoàn thành cuộc điều tra, khách hàng sẽ nhận được Phản hồi cuối cùng trong vòng ba mươi (30) ngày làm việc. Phản hồi sẽ bao gồm kết quả tóm tắt của cuộc điều tra của Công ty. Khi thích hợp, nó cũng có thể bao gồm một đề nghị sửa chữa cuối cùng.

Nếu sau 5 tuần kể từ khi nhận được khiếu nại mà chúng tôi vẫn không thể giải quyết vấn đề thì Nhân viên Tuân thủ sẽ thông báo cho bạn bằng văn bản nêu rõ lý do chậm trễ và cho biết thời gian dự kiến để giải quyết vấn đề;

Khi người khiếu nại nhận được phản hồi cuối cùng, anh ta sẽ có 5 tuần để trả lời. Nếu không nhận được phản hồi từ người khiếu nại dù cho rằng người đó vẫn không hài lòng với cách giải thích thì Khiếu nại sẽ được coi là đã được giải quyết.

Bộ phận Tuân thủ sẽ điều tra đơn khiếu nại và hoàn trả cho Khách hàng trong khoảng thời gian tối đa là tám (8) tuần.

Công ty sẽ luôn cố gắng giải quyết các khiếu nại càng sớm càng tốt để cập nhật cho Khách hàng thông tin phù hợp mới nhất.

Cả Bộ phận hỗ trợ và Bộ phận tuân thủ sẽ kiểm tra kỹ lưỡng mọi khiếu nại theo yêu cầu (có tính đến mọi thông tin có trong sổ sách và hồ sơ của Công ty, bao gồm nhưng không giới hạn về nhật ký tài khoản giao dịch của khách hàng) và đưa ra kết quả công bằng.

- Tất cả các khiếu nại sẽ được xử lý một cách bí mật.

Các câu hỏi thường gặp

Trước hết, các câu hỏi liên quan đến Thủ tục này nên được gửi cho Bộ phận hỗ trợ.

LIÊN LẠC

Bộ phận hỗ trợ khách hàng support@forexmart.com

Bộ phận tuân thủ compliance@forexmart.com

PHỤ LỤC I. Biểu mẫu Khiếu nại của Khách hàng

A. Thông tin Khách hàng:

Tên:	Số tài khoản:
------	---------------

Địa chỉ:	Số điện thoại:
----------	----------------

B. Tóm tắt ngắn gọn về đơn khiếu nại:

Tên nhân viên:	Bộ phận:
----------------	----------

Vui lòng mô tả sản phẩm hoặc dịch vụ mà bạn đang khiếu nại (mô tả, bằng chứng, số lượng và cách giải quyết được đề xuất:

Vui lòng gửi kèm theo bất kỳ tài liệu liên quan nào khác có thể giúp chúng tôi xử lý khiếu nại:

Thời gian và địa điểm

Chữ ký khách hàng

Chỉ sử dụng nội bộ:

Người nhận đơn khiếu nại:

Ngày nhận:

Số tham chiếu:

Bộ phận liên quan:

Phản hồi ban đầu cho khách hàng: Có Không

Ngày:

Hành động ban đầu được thực hiện:

Đã thông báo cho khách hàng về hành động ban đầu đã thực hiện: Có Không

Ngày:

Hành động tiếp theo đã thực hiện:

Hồ sơ giao cho Tổng Giám đốc: Có Không

Ngày:

Tóm tắt về cách giải quyết khiếu nại:

Chữ ký của Người có trách nhiệm:

Ngày:
